



Peran Pemerintah dalam Melindungi Konsumen dari Praktik E-Commerce Merugikan di Indonesia

The Role of the Government in Protecting Consumers from Harmful E-Commerce Practices in Indonesia

Veggy Juniwati, Dikha Anugrah, Anthon Fathanudien

Fakultas Hukum Universitas Kuningan
email: 20211410053@uniku.ac.id

Artikel Info

Kata Kunci:

Pengawasan, *E-commerce*,
Konsumen, Pemerintah

Keywords:

Supervision,
E-commerce,
Consumers, Government

Abstrak

Pesatnya perkembangan teknologi dan meningkatnya transaksi online, *e-commerce* telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang signifikan. Namun, fenomena ini juga diiringi dengan berbagai masalah, seperti penipuan, produk berkualitas rendah, dan kurangnya perlindungan konsumen. **Rumusan masalah** yaitu pengaturan pengawasan serta pengawasan pemerintah terhadap *e-commerce* yang merugikan konsumen di Indonesia. **Tujuan penelitian** untuk mengkaji dan mengetahui pengaturan sekaligus pengawasan pemerintah terhadap *e-commerce* yang merugikan konsumen di Indonesia. **Metode penelitian** yang digunakan adalah yuridis normatif dengan menggunakan bahan hukum primer dan sekunder yang diperoleh melalui *library research*, dengan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. **Hasil penelitian** bahwa pengaturan pengawasan pemerintah terhadap *e-commerce* yang merugikan konsumen diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, KUH Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, undang-undang nomor 7 tahun 2014 tentang perdagangan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik dan Peraturan Menteri Nomor 31 Tahun 2023 tentang perizinan berusaha, periklanan pembinaan, dan pengawasan pelaku usaha dalam perdagangan melalui sistem elektronik. Serta pengawasan *e-commerce* di Indonesia diawasi oleh beberapa Lembaga diantaranya kementerian perdagangan, badan perlindungan konsumen nasional, komisi pengawas persaingan usaha, hingga lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. **Simpulan** pengaturan mengenai pengawasan masih menghadapi sejumlah tantangan, termasuk minimnya transparansi data transaksi *e-commerce*, lemahnya penegakan hukum, serta perkembangan pasar digital yang lebih cepat daripada regulasi yang ada. **Saran** pemerintah perlu memperbaiki pengaturan yang lebih efektif dengan perkembangan *e-commerce* serta mengadakan program literasi digital agar masyarakat atau konsumen lebih cerdas dalam bertransaksi.

Abstract

The rapid advancement of technology and the rise of online transactions have made e-commerce a significant economic sector. However, this phenomenon is also accompanied by various issues, such as fraud, low-

quality products, and inadequate consumer protection. The research problem is how government oversight and regulation address e-commerce practices that harm consumers in Indonesia. The objectives of this research are to examine and understand the regulations and government oversight of harmful e-commerce activities toward consumers in Indonesia. The research method used is normative juridical, utilizing primary and secondary legal materials obtained through library research, by analyzing laws and regulations relevant to the issue being studied. The research findings show that government oversight of e-commerce harming consumers is regulated in several legal instruments, including the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia, the Indonesian Civil Code, Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, Law Number 7 of 2014 on Trade, Law Number 11 of 2008 on Electronic Information and Transactions, Government Regulation Number 80 of 2019 on Trade through Electronic Systems, and Ministerial Regulation Number 31 of 2023 on Business Licensing, Advertising, Development, and Supervision of Business Actors in Electronic Commerce. E-commerce oversight in Indonesia is carried out by several institutions, including the Ministry of Trade, the National Consumer Protection Agency, the Business Competition Supervisory Commission, and independent consumer protection organizations. The conclusion is that regulatory oversight still faces several challenges, including limited transparency of e-commerce transaction data, weak law enforcement, and the rapid development of the digital market that outpaces existing regulations. It is recommended that the government should update regulations to be more effective in line with e-commerce developments and implement digital literacy programs to enable the public or consumers to transact more wisely.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi internet yang semakin pesat, dengan inovasi yang terus berkembang dari waktu ke waktu, sehingga seseorang bisa melakukan berbagai aktivitas, tidak hanya di tingkat lokal atau nasional, tetapi juga secara global. Dengan kata lain, internet memungkinkan orang untuk terhubung dengan siapa saja, di mana saja, dan kapan saja tanpa ada Batasan dengan adanya teknologi internet.¹ Internet bukan hanya digunakan untuk berkomunikasi, tetapi juga berdampak besar pada berbagai aspek kehidupan, termasuk bisnis dan perdagangan. Kedua sektor ini berkembang sangat pesat, terutama dengan hadirnya *E-commerce*, yaitu jual beli secara online. *E-commerce* sendiri lahir dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, yang membuat transaksi bisnis menjadi lebih mudah, cepat, dan praktis.²

E-commerce terbagi menjadi dua jenis, yaitu *business to business*, yang melibatkan transaksi antar pelaku usaha, dan *business to consumer*, yang melibatkan transaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Saat ini, semakin banyak aktivitas ekonomi yang

¹ Ria Sintha Devi and Feryanti Simarsoit, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen *E-commerce* Menurut Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana, 2.2 (2020).

² *Ibid.*

bergantung pada internet, terutama dalam jual beli online. *E-commerce* telah mengubah cara konsumen berbelanja dengan memberikan akses lebih luas dan lebih mudah ke berbagai produk dan jasa dengan harga yang lebih terjangkau.³ *E-commerce* memberikan banyak kemudahan bagi konsumen. Dengan transaksi yang lebih luas tanpa batas, pilihan produk yang beragam, serta berbagai promo dan diskon menarik, banyak orang lebih memilih berbelanja secara online. Hadirnya *E-commerce* ini, orang-orang tidak perlu lagi melakukan pertemuan langsung dan mengeluarkan banyak tenaga hanya untuk melakukan transaksi jual beli karena dengan menggunakan platform internet, semua transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah.⁴ Namun dibalik kemudahan dalam berbelanja online melalui *E-commerce* sering kali memicu timbulnya kecurangan yang dapat merugikan konsumen.

Pemerintah pada tahun 2008 mengeluarkan peraturan khusus yang mengatur transaksi melalui internet yaitu Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang diubah menjadi undang undang Nomor 1 tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.⁵ Adanya undang-undang ini Menciptakan kepercayaan dalam transaksi elektronik dan keamanan transaksi melalui pengaturan elektronik untuk melindungi masyarakat dengan teknologi yang semakin berkembang saat ini. Selain Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menjadi acuan bagi setiap penjual pada perdagangan konvensional maupun perdagangan melalui sistem elektronik.⁶ Selain itu pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik dan Peraturan Menteri Nomor 31 Tahun 2023 tentang perizinan berusaha, periklanan pembinaan, dan pengawasan pelaku usaha dalam perdagangan melalui sistem elektronik. Adanya peraturan ini untuk dapat melindungi konsumen melalui pengawasan ketat terhadap platform *E-commerce*, memastikan transparansi, dan memberlakukan sanksi tegas terhadap pelanggaran.

³ Putu Eka Trisna Dewi, 'Pengawasan Dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis *E-commerce* Di Indonesia', Yustitia, 13.2 (2019)

⁴ Asmamaw Alemayehu Shelemo, 'Peran Komisi Pengawas Persaingan Usaha Terhadap Adanya Dugaan Praktik Jual Rugi Pada E-Commerce', Nucl. Phys., 13.1 (2023).

⁵ Muhammad Khadafi, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce* (studikusus *E-commerce* melalui sosial Media Instagram)', Repository.UIN Jakarta, 2015.

⁶ Anak Agung Made Ayu Rai Lidya Astari, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujjanti, 'Pengawasan Terhadap Transaksi Bisnis *E-commerce* Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen', Jurnal Konstruksi Hukum, 1.1 (2020).

Praktik transaksi *E-commerce* yang dianggap lebih cepat dan mudah namun banyak sekali menimbulkan permasalahan-permasalahan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum dalam melakukan transaksi *E-commerce*. Kecurangan-kecurangan tersebut dapat terjadi yang menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang dan pembayaran.⁷ Meski pemerintah Indonesia telah menerapkan berbagai regulasi untuk melindungi hak-hak konsumen di era digital, masih ada banyak tantangan dalam pelaksanaannya. Masalah utama yang dihadapi adalah rendahnya kepatuhan dari pelaku usaha serta kurang efektifnya pengawasan oleh pemerintah. Hal ini membuat upaya perlindungan konsumen di dunia digital menjadi semakin rumit dan perlu segera mendapatkan solusi.⁸

Terbukti masih banyaknya permasalahan terkait konsumen yang banyak dirugikan oleh *E-commerce*, Pada tahun 2024 Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mencatat total kerugian konsumen mencapai Rp. 202,6 miliar. Angka itu berasal dari 381 pengaduan yang telah dilaporkan konsumen ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sepanjang tahun 2024. kasus Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PSME) mendominasi aduan konsumen. Berdasarkan data pengaduan yang masuk, pelaku usaha yang terbanyak mendapat aduan adalah PT Tokopedia.⁹

Pemerintah melalui Kementerian Perdagangan (Kemendag) juga telah menerima sebanyak 3.682 aduan konsumen sepanjang 2024. Dari total tersebut, 97,8% atau sebanyak 3.575 laporan berasal dari perdagangan lokapasar atau *E-commerce*. Variabel aduan konsumen seputar; pesanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan; barang mengalami kerusakan; pesanan belum sampai; permasalahan isi ulang saldo; sistem paylater dan kartu kredit; hingga klaim garansi ke pusat layanan."Jumlah tersebut meliputi 3.682 layanan pengaduan konsumen, 258 pertanyaan, dan 92 informasi. Sebanyak 97,8% pengaduan berhasil selesai. Adapun 2,2% pengaduan lainnya sedang dalam proses". Melihat masih banyaknya permasalahan kurangnya kepercayaan dari konsumen terhadap layanan pelaksanaan transaksi dalam perdagangan melalui sistem elektronik ini yang menjadikan konsumen ragu terhadap layanan transaksi dalam perdagangan online. Karena itu, diperlukan pengawasan dan pembinaan yang ketat

⁷ Putu Eka Trisna Dewi, Op Cit.

⁸ Sihombing and others, 'Perlindungan Konsumen Dalam *E-commerce* Di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan Dan Pengawasan)'.

⁹ Lukman Tara, 'BPKN Selamatkan Kerugian Konsumen Senilai Puluhan Miliar', *Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia*, 2024

dalam pelaksanaannya. Pemerintah berperan dalam mengawasi jual beli online dengan menetapkan aturan yang bertujuan untuk melindungi transaksi elektronik dan memastikan keamanannya.¹⁰ Maka dari itu untuk menciptakan penjualan melalui *E-commerce* yang aman maka perlunya pengawasan pemerintah yang ketat terhadap transaksi online di era digital yang semakin berkembang saat ini.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis paparkan di atas, maka rumusan masalah yang akan di bahas adalah *pertama* bagaimana peran pemerintah dalam melindungi konsumen dari praktik *E-Commerce* merugikan di Indonesia. *Kedua*, bagaimana implementasi pengawasan Pemerintah terhadap E-commerce yang merugikan konsumen di Indonesia?

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Pendekatan yuridis (hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*) karena dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum, baik hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis atau baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Jadi pendekatan yuridis normatif dalam penelitian ini maksudnya adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum yang merupakan data sekunder dengan data primer yang diperoleh melalui *library research*, dengan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

B. PEMBAHASAN

1. Peran pemerintah dalam melindungi konsumen dari praktik *E-Commerce* merugikan di Indonesia

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 pasal 1 ayat (3) menyatakan bahwa “Indonesia sebagai negara hukum”. Konsep Negara hukum Indonesia dibangun atas dasar falsafah Pancasila, oleh karena itu pembangunan hukum didasarkan pada landasan idiologi Pancasila, artinya hukum harus mencerminkan asas-asas atau nilai-nilai Pancasila yang menjadi Dasar Negara. Undang-Undang Dasar Tahun 1945 ini

¹⁰ Astari, Budiarta, and Ujianti, ‘Pengawasan Terhadap Transaksi Bisnis E-commerce Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen’.

merupakan dasar hukum tertinggi di Indonesia. Dalam ketentuannya, UUD 1945 mengarahkan pembangunan nasional untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan.¹¹ Transaksi bisnis elektronik dapat seimbang melalui pengaturan dan pengawasan yang tegas dalam penerapannya. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 28D ayat (1) menegaskan bahwa Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Untuk itu baik pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan bagi konsumen dalam bertransaksi elektronik.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen berdasarkan ketentuan pada Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa, “Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.”¹² Hak kewajiban Konsumen dan pelaku usaha dengan jelas dan tegas diatur dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sedangkan untuk hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹³ Pemerintahan juga memiliki tanggung jawab dalam pembinaan atas perlindungan konsumen dituangkan pada Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa, “Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.”¹⁴ Pasal 30 Ayat (2) berisi “Pengawasan Oleh Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait”.

Undang-Undang ini memberikan landasan hukum yang kuat untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwa pelaku usaha menjalankan tanggung jawab mereka dengan baik. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dasar

¹¹ Alfina Maharani and Adnand Darya Dzikra, ‘Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)’, Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 2.6 (2021), pp. 659–66, doi:10.31933/jemsi.v2i6.607.

¹² K Hidayah and A Witasari, ‘Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (*E-commerce*)’, Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula, 2022, pp. 275–91
<<http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimuh/article/download/20466/6606>>.

¹³ Deky Paryadi, ‘Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen’, Jurnal Hukum & Pembangunan, 48.3 (2018).

¹⁴ Ibid.

hukum yang jelas untuk melindungi konsumen dalam transaksi *E-commerce*. Kepatuhan terhadap Undang-Undang ini tidak hanya bersifat moral tetapi juga legal, dengan pelanggaran yang dapat dikenai sanksi hukum, baik pidana maupun perdata. Oleh karena itu, pelaku usaha di sektor *E-commerce* harus mematuhi ketentuan ini untuk menghindari konsekuensi hukum dan menjaga kepercayaan konsumen.¹⁵ Pemerintah juga berperan dalam pengawasan untuk memastikan pelaku usaha *E-commerce* tidak melakukan praktik yang merugikan konsumen, seperti penipuan, pemalsuan produk, atau pengiklanan yang menyesatkan. pengawasan ini termasuk penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar hak konsumen, seperti pengembalian barang, pembatalan transaksi, atau ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Meskipun ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang bertujuan agar hak-hak konsumen terlindungi di Indonesia, undang-undang tersebut masih kurang efisien dalam bisnis digital yang mengandalkan teknologi canggih. Oleh karena itu, diperlukan produk hukum yang lebih mutakhir dan sesuai dengan perkembangan zaman, agar konsumen terlindungi.¹⁶

E-commerce juga telah diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Undang-undang ini dibuat untuk mendukung perkembangan sektor perdagangan dengan mengutamakan kepentingan nasional. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 2 huruf (a), yang menyebutkan bahwa kebijakan perdagangan harus didasarkan pada kepentingan nasional. Kepentingan ini mencakup berbagai aspek, seperti mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan daya saing perdagangan, melindungi produk dalam negeri, menciptakan lapangan kerja, melindungi konsumen, memastikan ketersediaan barang dan jasa, serta memperkuat UMKM.¹⁷ Undang-Undang Perdagangan telah memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan elektronik atau *E-commerce*. Dalam ketentuan Pasal 65 ayat 1 yaitu Setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.

¹⁵ Firyaa Shabrina Izazi and others, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik', *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, 1.2 (2024), pp. 8-14 <<https://journal.myrepublikcorp.com/index.php/leuser/article/view/73>>.

¹⁶ Komang Ayu Trisna Yanti and Kadek Julia Mahadewi, 'Perlindungan Konsumen Bagi Barang Kadaluarsa Yang Beredar Di E-Commerce Dalam Pasal Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999', *Jurnal Kewarganegaraan*, 7.1 (2023), pp. 650-61.

¹⁷ Roberto Ranto, 'Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik', *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, 2.2 (2019), pp. 145-64, doi:10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164.

Pasal 65 ayat 2 Setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).¹⁸ Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Tugas dan wewenang pemerintah juga di atur dengan jelas dalam pasal 93 sampai dengan pasal 96 undang-undang Nomor 7 tahun 2014 tentang perdagangan. Tugas Pemerintah di bidang Perdagangan dalam pasal 93 huruf h yaitu pemerintah bertugas melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kegiatan di bidang Perdagangan.¹⁹ Pengawasan pemerintah juga telah diatur dalam pasal 98 sampai dengan 102 undang-undang nomor 7 tahun 2014 tentang perdagangan. Dalam pelaksanaannya penerapan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, ini tidak diterapkan sepenuhnya oleh para pelaku ekonomi yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran para pelaku ekonomi baik itu dari pelaku usaha, pemerintah maupun masyarakat terhadap penerapan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.²⁰

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan pada dasarnya disusun dengan mengutamakan kepentingan nasional. Namun, dalam pelaksanaannya, undang-undang ini masih menghadapi tantangan karena sejumlah pedoman teknis yang diamanatkan belum memiliki aturan turunan dalam bentuk peraturan pemerintah. Hal ini menyebabkan beberapa ketentuan belum bisa dijalankan secara maksimal di lapangan.²¹ Pusat maupun pemerintah daerah memiliki peran penting dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Namun, karena belum lengkapnya pedoman teknis yang seharusnya dijabarkan dalam peraturan pemerintah, penerapannya di lapangan sering kali mengalami hambatan. Akibatnya, koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah menjadi kurang optimal, dan

¹⁸ Ibid

¹⁹ Undang-Undang Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan*, LN.2014/No. 45, TLN No. 5512, LL SETNEG: 56 HLM, 2014 <<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38584/uu-no-7-tahun-2014>>.

²⁰ Muhammad Azmin, 'Penerapan Uu No 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan Terhadap Produk Yang Tidak Berlabel Bahasa Indonesia Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Supermarket Niaga Cakra Negara Mataram)', *Mu'amalat: Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, 8.2 (2016), pp. 103–16, doi:10.20414/mu.v8i2.1879.

²¹ Azmin, 'Penerapan Uu No 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan Terhadap Produk Yang Tidak Berlabel Bahasa Indonesia Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Supermarket Niaga Cakra Negara Mataram)'.

pelaksanaan pengawasan serta perlindungan terhadap konsumen dalam kegiatan perdagangan, terutama yang berbasis elektronik, belum berjalan secara efektif.

Mengingat pentingnya hal tersebut maka Indonesia pada tahun 2008 mengeluarkan peraturan khusus yang mengatur transaksi melalui media elektronik yaitu Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik²² Undang-Undang ini mengalami dua kali perubahan yaitu undang-undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 11 tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang perubahan kedua Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik yang untuk selanjutnya disingkat UU ITE. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik yang menjelaskan tentang transaksi elektronik diatur dalam pasal 17 sampai dengan pasal 22. Pasal 17 ayat 2 menjelaskan bahwa para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung.

Pasal 40 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik menjelaskan bahwa Pemerintah memfasilitasi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, pemerintah juga bertanggung jawab melindungi kepentingan umum dari segala bentuk gangguan akibat penyalahgunaan informasi elektronik dan transaksi elektronik yang dapat mengganggu ketertiban umum. Dalam hal ini, pemerintah menetapkan instansi atau institusi yang memiliki data elektronik strategis yang wajib dilindungi. Instansi atau institusi tersebut diwajibkan membuat dokumen elektronik beserta rekam cadangan elektroniknya, serta menghubungkannya ke pusat data tertentu guna kepentingan pengamanan data. Di luar itu, instansi atau institusi lain juga diwajibkan membuat dokumen elektronik dan rekam cadangan sesuai dengan kebutuhan perlindungan data masing-masing.²³

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menjadi dasar hukum utama bagi transaksi jual beli yang dilakukan secara online. Undang-Undang ini berperan penting dalam melindungi konsumen saat berbelanja melalui platform digital,

²² M Husni, A dan Randi, 'analisis yuridis wanprestasi dalam kontrak digital: studi kasus pada transaksi *e-commerce* di indonesia', Jurnal Inovasi Global, 2.3 (2024),

²³ Republik Indonesia, *Undang-Undang Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Bi.Go.Id*, 2008 <<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008>>.

memastikan keamanan transaksi, kejelasan informasi, serta memberikan perlindungan hukum jika terjadi pelanggaran atau penipuan.²⁴ Sebagai undang-undang pertama dalam mengatur mengenai hal yang berhubungan dengan teknologi, tentunya UU ITE ini tidak luput dari hambatan dalam pelaksanaannya, masih terdapat permasalahan terkait masyarakat yang tidak memahami mengenai pengaturan dalam UU ITE. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat ini menjadi faktor terhambatnya pelaksanaan pengawasan dan pencegahan terjadinya kerugian.²⁵

Pengawasan dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih belum cukup untuk mengatur perdagangan di *E-commerce*. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) yang mengatur pembinaan dan pengawasan transaksi digital. Dijelaskan dalam pasal 76 ayat (1) Menteri berwenang melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap PMSE. Pengawas juga telah diatur dalam pasal 78 Ayat (1) Dalam melaksanakan pengawasan, Menteri menunjuk petugas pengawas di bidang Perdagangan. Ayat (2) Dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), Menteri mengutamakan perlindungan dan pengamanan kepentingan nasional dari dampak negatif PMSE dari luar negeri. Ayat (3) menjelaskan Petugas pengawas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam melakukan pengawasan dibantu oleh tim asistensi pengawasan yang dibentuk oleh Menteri. Melalui Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan melalui sistem elektronik, pemerintah berupaya mencegah wanprestasi, penipuan, serta menyelesaikan permasalahan dalam bisnis elektronik. Untuk memastikan transaksi elektronik berjalan dengan baik, diperlukan pengawasan ketat dalam setiap penerapannya agar tercipta perdagangan *E-commerce* yang lebih tertib dan harmonis. Kementerian Perdagangan (Kemendag) juga mewajibkan semua perusahaan untuk memastikan bahwa produk yang mereka jual telah memenuhi standar dan legalitas yang berlaku.²⁶

Perdagangan melalui sistem elektronik juga diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019, yang mengatur transaksi jual beli secara online di Indonesia.

²⁴ Roberto Ranto, Op Cit.

²⁵ Badan Keahlian & Sekretariat Jenderal DPR RI, 'Kajian Akademik Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik', 2016.November (2016), p. hlm 13.

²⁶ Astari, Budiarta, and Ujianti, 'Pengawasan Terhadap Transaksi Bisnis E-Commerce Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen'.

Regulasi ini bertujuan untuk meningkatkan keamanan, transparansi, dan efisiensi dalam perdagangan elektronik, sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan. Dengan adanya aturan ini, pemerintah berupaya menciptakan dasar hukum yang jelas dan dapat dipercaya bagi perkembangan *E-commerce* di Indonesia.²⁷ Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen Pemerintah membentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Badan Perlindungan Nasional berkedudukan di ibukota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden. (Pasal 2 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional).²⁸ Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dibentuk untuk mendukung perlindungan hukum bagi konsumen. BPKN berperan dalam memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah terkait pengembangan perlindungan konsumen di Indonesia. Untuk menjalankan perannya, BPKN memiliki tugas yang diatur dalam Pasal 34 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²⁹

Pelaksanaan peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) dibuat untuk melindungi konsumen dalam transaksi online. Aturan ini mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang jelas dan benar, mulai dari identitas usaha, legalitas, hingga detail produk seperti deskripsi, harga, dan ketentuan pembelian. Selain itu, semua transaksi elektronik harus dilakukan melalui perjanjian yang sah, dengan kesepakatan yang jelas antara pembeli dan penjual. Pelaku usaha juga harus menyediakan layanan pengaduan dan bertanggung jawab jika terjadi masalah selama proses transaksi. Mereka wajib memastikan barang atau jasa dikirim sesuai kesepakatan, tepat waktu, dan dalam kondisi baik. Kalau ada kerusakan atau kesalahan, konsumen punya hak untuk menukar barang atau membatalkan transaksi dalam waktu tertentu.

Peraturan Kementerian Perdagangan ini mengatur tentang perizinan berusaha, periklanan, pembinaan dan pengawasan badan usaha dalam bertransaksi melalui sistem elektronik dengan memberikan batasan pada istilah-istilah yang digunakan dalam peraturan Kementerian tersebut. Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur

²⁷ Izazi and others, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce*

²⁸ Verenika Pauth, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Mengonsumsi Barang Dan Jasa Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Lex Privatum*, VI.10 (2018), pp. 5–15.

²⁹ K Hidayah and A Witasari, *Loc Cit.*

elektronik.³⁰ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2023 membatasi peran media sosial dalam aktivitas jual beli dan pembayaran. Aturan ini melarang media sosial dan platform social commerce untuk memfasilitasi transaksi atau pembayaran seperti halnya *e-commerce*. Artinya, social commerce hanya boleh digunakan untuk promosi atau iklan, bukan untuk jualan langsung. Tujuannya adalah menciptakan persaingan usaha yang lebih adil, terutama agar pelaku usaha kecil seperti UMKM tidak tersisih. Aturan ini juga menegaskan bahwa social commerce tidak boleh berfungsi sebagai toko, bank, atau tempat transaksi, melainkan hanya boleh digunakan untuk mempromosikan produk.

Pembinaan dan Pengawasan pemerintah dalam peraturan menteri nomor 31 tahun 2023 diatur dalam pasal 42 sampai dengan pasal 49. Pasal 42 menjelaskan “Menteri berwenang melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap PMSE”. Pembinaan tersebut dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 43, yang meliputi peningkatan kompetensi sumber daya manusia pelaku usaha dalam negeri, peningkatan daya saing pelaku usaha dan produk lokal, fasilitasi promosi, dorongan penggunaan PMSE, peningkatan inklusi keuangan masyarakat, penyediaan pangkalan data, hingga bentuk fasilitasi lain yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, Menteri harus berkoordinasi dan berkolaborasi dengan instansi terkait melalui pembentukan Tim Pembinaan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang diketuai oleh Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dan ditetapkan melalui keputusan Menteri.

Sementara itu, Pasal 44 menjelaskan bahwa pengawasan yang dilakukan Menteri harus mengutamakan perlindungan dan kepentingan nasional dari potensi dampak negatif PMSE luar negeri. Untuk itu, Menteri menunjuk petugas pengawas di bidang perdagangan dan melaksanakan pengawasan berdasarkan parameter perdagangan dan perlindungan konsumen, dengan dukungan sistem berbasis teknologi informasi. Selanjutnya, dalam Pasal 45 ditegaskan bahwa kewenangan pengawasan dapat didelegasikan kepada Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN). Petugas pengawas ini, sebagaimana diatur dalam Pasal 46, dibantu oleh tim asistensi lintas sektor yang juga ditetapkan oleh Menteri. Dalam rangka mendukung pembinaan dan pengawasan, Pasal 47 menyebut bahwa Menteri dapat meminta data dan informasi perusahaan serta kegiatan usaha pelaku usaha, khususnya bila data tersebut belum tersedia di lembaga statistik nasional. Pasal 48 menegaskan bahwa data tersebut

³⁰ Farima Indi Rahamatin And Others, ‘Tinjauan Yuridis Terhadap Uu Permendag No . 31 Thn 2023 Tentang Pelarangan Media Sosial E-Commerce Melakukan Transaksi Jual Beli’, 3.1 (2023), Pp. 142–52.

harus bersifat individual atau granular dan disampaikan langsung kepada Menteri. Terakhir, Pasal 49 mengatur bahwa penyampaian data dalam rangka pengawasan harus dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

2. Implementasi pengawasan Pemerintah terhadap E-commerce yang merugikan konsumen di Indonesia

E-commerce di Indonesia berkembang pesat dan memberikan banyak manfaat bagi perekonomian dengan berbagai jenis model bisnis yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar digital. Salah satu yang paling umum adalah *Business-to-Consumer (B2C)*, di mana perusahaan menjual produk atau layanan langsung kepada konsumen, seperti yang dilakukan oleh Tokopedia, Shopee, dan Lazada. Selain itu, terdapat *Business-to-Business (B2B)*, yaitu transaksi antar perusahaan, misalnya dalam pengadaan perlengkapan kantor atau bahan baku. Model *Consumer-to-Consumer (C2C)* juga populer, memungkinkan individu menjual barang atau jasa kepada konsumen lain melalui platform seperti OLX dan Kaskus. Sementara itu, *Consumer-to-Business (C2B)* memungkinkan konsumen menawarkan jasa atau karya mereka kepada perusahaan, seperti yang terlihat pada platform Freelancer dan Upwork. Model *Online-to-Offline (O2O)* menggabungkan interaksi digital dengan layanan fisik, sebagaimana dilakukan oleh Grab dan Gojek. Selain itu, ada juga transaksi antara bisnis atau konsumen dengan pemerintah, yang dikenal sebagai *Business-to-Administration (B2A)* dan *Consumer-to-Administration (C2A)*. Namun, di balik kemudahan yang ditawarkan, ada berbagai masalah yang sering dialami konsumen, seperti penipuan, barang yang tidak sesuai deskripsi, kebocoran data pribadi, hingga transaksi yang merugikan. Untuk itu, pemerintah memiliki peran penting dalam mengawasi aktivitas *E-commerce* agar konsumen tidak dirugikan. Dalam hal pengawasan dan penegakan hukum pemerintah dan otoritas terkait perlu meningkatkan upaya untuk memastikan pelaku usaha mematuhi ketentuan Peraturan yang ada. Ini termasuk meningkatkan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka serta menyediakan mekanisme yang efektif untuk mengadukan dan menyelesaikan permasalahannya. Pemerintah dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, memiliki peran yang penting serta bertanggung jawab dalam hal pembinaan serta pengawasan.³¹

³¹ Izazi and others, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce* Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik'.

Pemerintah memiliki peran penting dalam menegakkan hukum dan mengawasi pelaksanaan undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia. Pengawasan dan penegakan hukum yang efektif sangat diperlukan untuk mencegah pelanggaran oleh pelaku usaha *E-commerce* serta memberikan sanksi yang tegas bagi yang melanggar. Untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi, pemerintah rutin melakukan kontrol terhadap aktivitas *E-commerce*. Mereka juga menangani keluhan konsumen dengan serius, menyelidiki dugaan pelanggaran, dan mengambil tindakan hukum yang adil. Langkah-langkah ini memberikan sinyal kuat kepada pelaku usaha bahwa pelanggaran terhadap hak konsumen tidak akan dibiarkan begitu saja. Sanksi yang tegas dan konsisten menjadi faktor penting dalam mencegah pelanggaran serta mendorong pelaku usaha untuk mematuhi aturan. Wakil Menteri Perdagangan, Jerry Sambuaga, menekankan bahwa perlindungan konsumen semakin krusial mengingat permasalahan yang dihadapi semakin kompleks dan membutuhkan respons yang cepat serta efektif.³² Kementerian Perdagangan (Kemendag) Mengawasi transaksi perdagangan elektronik dan memastikan pelaku usaha *E-commerce* mematuhi regulasi, seperti Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Kementerian Perdagangan (Kemendag) sebagai pengawas sektor perdagangan mengawasi dengan menegaskan bahwa semua produk, baik yang dijual secara langsung maupun melalui *E-commerce*, harus memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI). Jika sudah memenuhi ketentuan ini, produk dianggap layak diperdagangkan.³³ Dalam Pasal 2 Ayat (1) Permendag, dijelaskan bahwa ada aturan terkait pendaftaran, pengujian, pengawasan, penghentian, dan penarikan barang. Pendaftaran ini bertujuan untuk memastikan bahwa produk yang beredar sudah melalui proses kelayakan dan dapat memberikan manfaat maksimal bagi konsumen. Jika suatu produk ditarik dari peredaran, artinya produk tersebut tidak memenuhi standar dan dianggap berbahaya bagi keselamatan pembeli.³⁴

Kurangnya pengawasan membuka peluang bagi pihak-pihak tertentu untuk berbuat curang, salah satunya terkait Standar Nasional Indonesia (SNI). Banyak konsumen yang tergiur dengan harga murah tanpa mempertimbangkan kualitas produk, sehingga importir yang tidak bertanggung jawab bisa menyelundupkan barang tanpa standar yang

³² Ghazali and Hardyanthi, 'Perlindungan Konsumen Pada Platform *E-commerce*: Regulasi Dan Peran Pemerintah'.

³³ Astari, Budiarta, and Ujianti, 'Pengawasan Terhadap Transaksi Bisnis *E-commerce* Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen'.

³⁴ Ibid

seharusnya dipatuhi. Dalam *E-commerce*, produk non-SNI sangat mudah beredar dan diterima masyarakat. Padahal, Pasal 100 Ayat (3) Undang-Undang Perdagangan sudah mengatur batasan-batasan dalam pengawasan perdagangan, tetapi lemahnya penerapan aturan membuat pelanggaran masih sering terjadi.³⁵

Pemerintah melalui Kementerian Perdagangan (Kemendag) telah menerima sebanyak 3.682 aduan konsumen sepanjang 2024. Dari total tersebut, 97,8% atau sebanyak 3.575 laporan berasal dari perdagangan lokapasar atau *E-commerce*. Variabel aduan konsumen seputar; pesanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan; barang mengalami kerusakan' pesanan belum sampai' permasalahan isi ulang saldo; sistem paylater dan kartu kredit; hingga klaim garansi ke pusat layanan."Jumlah tersebut meliputi 3.682 layanan pengaduan konsumen, 258 pertanyaan, dan 92 informasi. Sebanyak 97,8% pengaduan berhasil selesai. Adapun 2,2% pengaduan lainnya sedang dalam proses". Sementara itu, Ketua Tim Pelayanan dan Publikasi dan Analisis Perdagangan Ahli Madya Ditjen PKTN menjelaskan bahwa, Tokopedia menjadi *E-commerce* paling banyak aduan, diikuti oleh Shopee dan Bukalapak. "Untuk jumlah pengaduan sektor *E-commerce* paling banyak adalah dari Tokopedia". Dari total tersebut, Tokopedia mendapat sebanyak 325 aduan, disusul Shopee pada posisi kedua dengan 174 aduan, dan Bukalapak sebanyak 122 aduan. Pada urutan keempat dan kelima adalah Traveloka dengan 107 aduan dan Akulaku sebanyak 42 aduan.

Sementara itu, Dirjen PKTN R mengatakan secara total pihaknya mencatat terdapat 4.114 layanan konsumen sepanjang 2024, atau mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang sebanyak 7.707 layanan. Menegaskan bahwa konsumen dapat melakukan pengaduan langsung kepada pelaku usaha jika haknya dilanggar. Hal ini sesuai amanat Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.³⁶ Pemerintah juga berperan penting dalam melindungi konsumen dengan membentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Pembentukan BPKN berdasarkan pada ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang ditindaklanjuti dengan PP No. 4 Tahun 2019 tentang Tugas, Fungsi serta Keanggotaan BPKN, yang berada langsung di bawah Presiden. Badan Perlindungan Konsumen Nasional memiliki tugas untuk mengevaluasi kebijakan perlindungan konsumen, memberikan

³⁵ Ibid

³⁶ Bloomberg Technoz, Jakarta, *pengaduan-konsumen-E-commerce-terbanyak-tokopedia-bukalapak*, <https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/59838/pengaduan-konsumen-E-commerce-terbanyak-tokopedia-bukalapak/2>, diakses pada 13 April 2025.

rekomendasi kepada pemerintah, menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen, serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya perlindungan konsumen. Selain itu, BPKN juga menerima dan menangani keluhan dari masyarakat terkait masalah perlindungan konsumen. Dalam era digital saat ini, pemerintah perlu memahami bahwa memberdayakan konsumen melalui teknologi bukan sekadar pilihan, melainkan hal yang sangat penting. Dengan pemanfaatan teknologi, konsumen dapat lebih mudah mengakses informasi, menyampaikan keluhan, dan memastikan hak-hak mereka terlindungi.³⁷ Badan Perlindungan Konsumen Nasional memberikan rekomendasi kebijakan dan menerima pengaduan konsumen terkait *E-commerce*. Pasal 29 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pemerintah memiliki tugas untuk membina dan mengawasi barang yang diperjualbelikan. Konsumen berhak mendapatkan produk yang sesuai dengan prinsip keadilan dan keseimbangan, namun di sisi lain, hak produsen juga harus dihormati agar tercipta hubungan yang harmonis dalam transaksi jual beli. Hak-hak konsumen dan produsen ini didasarkan pada kepercayaan bersama, di mana produsen berhak menerima pembayaran yang sah dari pembeli, dibuktikan dengan bukti transaksi.

Pengawasan dalam perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 30 UU Perlindungan Konsumen. Dalam pasal ini, peran pengawasan lebih banyak dibebankan kepada masyarakat dibandingkan pemerintah. Sayangnya, kesadaran masyarakat untuk melakukan tindakan pencegahan masih rendah. Banyak orang cenderung mengabaikan potensi risiko dan baru bertindak setelah mengalami masalah.³⁸ Sementara itu, pada tahun 2024 Badan Perlindungan Konsumen Nasional mencatat total kerugian konsumen mencapai Rp. 202,6 miliar. Angka itu berasal dari 381 pengaduan yang telah dilaporkan konsumen ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional sepanjang tahun 2024. kasus Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mendominasi aduan konsumen Berdasarkan data pengaduan yang masuk, pelaku usaha yang terbanyak mendapat aduan adalah PT Tokopedia.³⁹ Adapun aduan konsumen diantaranya yaitu pesanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, barang mengalami kerusakan, pesanan belum sampai tetapi dalam pemberitahuan akun barang sudah sampai sehingga uang masuk otomatis ke si penjual,

³⁷ Ghazali and Hardyanthi, 'Perlindungan Konsumen Pada Platform *E-commerce*: Regulasi Dan Peran Pemerintah'.

³⁸ Astari, Budiarta, and Ujianti, 'Pengawasan Terhadap Transaksi Bisnis *E-commerce* Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen'.

³⁹ Tara, 'BPKN Selamatkan Kerugian Konsumen Senilai Puluhan Miliar'.

tetapi barang belum sampe kepada konsumen sehingga konsumen mengalami kerugian, serta aduan lainnya.

Pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia masih menghadapi banyak tantangan. Beberapa faktor yang memengaruhinya antara lain sistem hukum yang belum sepenuhnya efektif, aturan yang masih memiliki kekurangan, budaya hukum yang belum terbentuk dengan baik, serta kinerja birokrasi yang belum maksimal. Salah satu masalah utama dalam penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen. Selain itu, tingkat pendidikan yang masih kurang membuat banyak orang belum siap menghadapi dinamika pasar bebas. Di sisi lain, pengawasan terhadap kualitas barang masih lemah, sehingga produk yang tidak memenuhi standar masih beredar di pasaran. Regulasi yang ada juga belum cukup kuat untuk memberikan perlindungan maksimal bagi konsumen. Tidak hanya itu, masih banyak pelaku usaha yang salah paham tentang perlindungan konsumen mereka menganggapnya sebagai hambatan dalam berbisnis, padahal aturan ini sebenarnya bertujuan untuk menciptakan transaksi yang lebih adil dan menguntungkan semua pihak.⁴⁰

Komisi Pengawas Persaingan Usaha juga memiliki peran dalam mengawasi dan menegakkan hukum di sektor *E-commerce*. Tugas utama KPPU adalah mengawasi dan menegakkan aturan terkait persaingan usaha di Indonesia, termasuk di sektor *E-commerce*. KPPU bertugas memastikan persaingan usaha tetap sehat dengan mencegah praktik yang merugikan, seperti menetapkan harga di bawah biaya produksi untuk menyingkirkan pesaing (*predatory pricing*) atau yang maksud strategi menetapkan harga sangat rendah, bahkan di bawah biaya produksi, dengan tujuan mengusir pesaing dari pasar. Setelah pesaing keluar karena tidak mampu bersaing dengan harga tersebut, pelaku kemudian menaikkan harga kembali untuk meraup keuntungan besar, yang dimana menyalahgunakan posisi dominan di pasar, atau membuat perjanjian eksklusif yang bisa merugikan pelaku usaha lain.⁴¹ Meskipun KPPU memiliki peran penting dalam mengawasi sektor *E-commerce*, ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam menjalankan tugasnya. Salah satu kendala utama adalah kurangnya data dan informasi

⁴⁰ Niru anita sinaga, 'Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia', jurnal ilmiah hukum dirgantara, 5.2 (2014), DOI:10.35968/JH.V5I2.110.

⁴¹ Sudirman DAN wahyudi umar anhar sengge, 'pengawasan dan penegakan hukum *E-commerce* oleh kppu dalam mengatasi persaingan usaha tidak sehat supervision and enforcement of *E-commerce* law by icc in overcoming unfair business competition', 5.8 (2024), PP. 1-15.

yang akurat mengenai transaksi *E-commerce*. Banyak pelaku usaha tidak melaporkan aktivitas bisnis mereka secara transparan, sehingga menyulitkan KPPU dalam melakukan pengawasan. Selain itu, pasar *E-commerce* sangat dinamis dan terus berubah dengan cepat, yang menjadi tantangan tersendiri. Inovasi dalam praktik bisnis sering kali muncul lebih dulu sebelum ada regulasi yang jelas, sehingga KPPU harus terus beradaptasi agar dapat mengawasi dan mencegah praktik yang berpotensi merugikan persaingan usaha.⁴²

Untuk meningkatkan efektivitas pengawasan dan penegakan hukum, beberapa langkah perlu dilakukan. Pertama, KPPU harus mengembangkan sistem informasi yang mampu mengumpulkan data transaksi *E-commerce* secara *real-time* yaitu informasi atau data transaksi dapat diakses dan dianalisis oleh otoritas pengawas segera setelah transaksi terjadi, tanpa jeda waktu yang lama. Dengan data yang lebih akurat, KPPU dapat menganalisis tren pasar dengan lebih baik dan mengambil tindakan yang tepat. Kedua, KPPU perlu memperkuat kerja sama dengan berbagai pihak, termasuk pelaku usaha, asosiasi industri, dan lembaga pemerintah lainnya, agar dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk pengawasan. Selain itu, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan edukasi juga sangat penting. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang pasar digital dan praktik bisnis *E-commerce*, personel KPPU dapat menjalankan tugasnya secara lebih efektif. Terakhir, regulasi yang ada perlu diperbarui agar lebih sesuai dengan perkembangan *E-commerce*.⁴³

Kasus-kasus yang melibatkan KPPU dalam penegakan hukum di sektor *E-commerce* menunjukkan betapa pentingnya pengawasan yang ketat. Misalnya, KPPU pernah menyelidiki dugaan praktik *predatory pricing* atau yang maksud strategi menetapkan harga sangat rendah, bahkan di bawah biaya produksi, dengan tujuan mengusir pesaing dari pasar. Setelah pesaing keluar karena tidak mampu bersaing dengan harga tersebut, pelaku kemudian menaikkan harga kembali untuk meraup keuntungan besar, yang dilakukan oleh salah satu platform *E-commerce* besar di Indonesia, yang menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha kecil. Selain itu, ada juga kasus penyalahgunaan posisi dominan oleh platform *E-commerce* tertentu. Setelah menemukan bukti bahwa praktik tersebut merugikan pelaku usaha lain, KPPU menjatuhkan sanksi administratif kepada perusahaan yang bersangkutan. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

⁴² Anhar sengge, 'pengawasan dan penegakan hukum *E-commerce* oleh KPPU dalam mengatasi persaingan usaha tidak sehat supervision and enforcement of *E-commerce* law by icc in overcoming unfair business competition'.

⁴³ *Ibid*

(LPKSM) yang diberi wewenang untuk menjalankan fungsi pengawasan berdasarkan Pasal 30. Selain itu, Pasal 9 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen juga mengatur bentuk pengawasan yang bisa dilakukan oleh masyarakat. Pasal 78 dalam Peraturan Pemerintah terkait Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) turut menegaskan peran pemerintah dalam pengawasan. Secara keseluruhan, pengawasan perlindungan konsumen merupakan tanggung jawab bersama, melibatkan pemerintah, masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), mengingat banyaknya jenis barang dan jasa yang beredar di pasaran.

C. KESIMPULAN

Pengaturan *e-commerce* di Indonesia dibuat untuk memastikan konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang layak dalam transaksi digital. Hal ini didukung oleh Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum” yang menjamin adanya pengawasan dari pemerintah. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha diatur dalam KUH Perdata, khususnya tentang perjanjian jual beli. Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 7 tahun 2014 memberikan pedoman tentang hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha. Undang-Undang Perdagangan Nomor 7 tahun 2014 menekankan pentingnya transparansi dan keamanan dalam setiap transaksi, sementara Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 tahun 2008 memperkuat legalitas dokumen dan transaksi elektronik, serta perlindungan data pribadi. Karena transaksi digital kini semakin banyak dan beragam, maka diterbitkan juga Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri Nomor 31 Tahun 2023 untuk mengatur secara teknis, termasuk soal kewajiban pelaku usaha untuk mendaftar, serta kewenangan pemerintah dalam melakukan pengawasan dan memberikan sanksi. Semua ini bertujuan menciptakan lingkungan *e-commerce* yang aman, tertib, dan adil bagi konsumen.

Pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* di Indonesia memiliki peran penting dalam melindungi hak-hak konsumen serta memastikan pelaku usaha mematuhi peraturan yang ada. Peran pemerintah dalam pengawasan *E-commerce* mencakup penguatan regulasi, penegakan hukum, serta kerja sama dengan lembaga terkait seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Kementerian Perdagangan

(Kemendag), Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Tegasnya sanksi sangat penting untuk mencegah pelanggaran dan membuat pelaku usaha lebih patuh pada aturan. Tapi, pengawasan masih kurang efektif karena beberapa hal, seperti minimnya data transaksi *E-commerce* yang terbuka, penegakan hukum yang belum maksimal, dan perkembangan pasar digital yang jauh lebih cepat dari aturan yang ada.

Pemerintah perlu memperbarui pengaturan yang lebih efektif dalam perkembangan *E-commerce*. Aturan yang ada harus disesuaikan dengan teknologi terbaru agar perlindungan konsumen tetap efektif dan mampu mengatasi berbagai tantangan dalam transaksi digital. Selain itu, penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar aturan harus diperketat. Pengawasan yang lebih ketat dan pemberian sanksi yang tegas akan mencegah praktik-praktik yang merugikan konsumen, seperti penipuan atau penyebaran informasi yang menyesatkan. Kolaborasi antara pemerintah dan platform *E-commerce* juga sangat penting. Platform digital harus memastikan transparansi informasi, keamanan transaksi, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan adil bagi konsumen. Di sisi lain, penting juga untuk meningkatkan pemahaman kepada Masyarakat agar konsumen memahami hak dan kewajibannya dalam transaksi elektronik agar tidak mudah tertipu atau dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Pemerintah perlu melakukan pengawasan yang lebih ketat dengan memperbarui aturan yang lebih sesuai dengan perkembangan *E-commerce* dan memastikan pengawasan hukum yang tegas terhadap pelanggaran yang merugikan konsumen dalam transaksi *e-commerce* sehingga menciptakan transaksi *E-commerce* yang lebih aman untuk konsumen dan pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, achmad, menguak teori hukum (*legal theory*) dan teori peradilan (*judicialprudence*) termasuk interpretasi undang-undang (*legisprudence*), 2015
- Barkatullah,ah.hukum transaksi elektronik di indonesia: sebagai pedoman dalam menghadapi era digital bisnis *e-commerce* di indonesia, 2019
- Diana fajarwati, lingkup&asaran *e-commerce*, 2020
- Jimly asshiddiqie, konstitusi & konstitusionalisme indonesia, pengertian konstitusi, 2020
- Junaedi, karso. A, buku ajar pemerintah nasional, penambahan natrium benzoat dan kalium sorbat (antiinversi) dan kecepatan pengadukan sebagai upaya penghambatan reaksi inversi pada nira tebu, 2024
- Mufarizzaturrizkiyah, and others, *e – commerce, iop conference series: materials science and engineering*, 2020
- Paisol burlian, sistem hukum pancasila, noerfikrioffset bekerja sama dengan fakultas dakwah dan komunikasi uin rf, 2015
- Sururama, rahmawati, rizki amalia, pengawasan pemerintah, 2015
- Ummah, masfi sya'fiatul, *e-commerce, sustainability (switzerland)*, 2023
- Zulham, hukum perlindungan konsumen (kencana prenanda media group, 2013

Jurnal Ilmiah

- Anhar sengge, sudirman dan wahyudi umar, 'pengawasan dan penegakan hukum e-commerce oleh kppu dalam mengatasi persaingan usaha tidak sehat supervision and enforcement of e-commerce law by icc in overcoming unfair business competition', 5.8 (2024)
- Astari, anak agung made ayu rai lidya, i nyoman putu budiarta, and ni made puspasutari ujianti, 'pengawasan terhadap transaksi bisnis e-commerce dalam mewujudkan perlindungan konsumen', *jurnal konstruksi hukum*, 1.1 (2020)
- Atikah, ika, 'pengaturan hukum transaksi jual beli online (e-commerce) di era teknologi', *muamalatuna*, 10.2 (2019)
- Azmin, muhammad, 'penerapan uu no 7 tahun 2014 tentang perdagangan terhadap produk yang tidak berlabel bahasa indonesia dalam perspektif etika bisnis islam (studi supermarket niaga cakra negara mataram)', *mu'amalat: jurnal kajian hukum ekonomi syariah*, 8.2 (2016)

- Devi, ria sintha, and feryanti simarsoit, 'perlindungan hukum bagi konsumen e-commerce menurut undang – undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen', *jurnal rectum: tinjauan yuridis penanganan tindak pidana*, 2.2 (2020)
- Dewi, putu eka trisna, 'pengawasan dan perlindungan konsumen dalam transaksi bisnis e-commerce di indonesia', *yustitia*, 13.2 (2019)
- Ghozali, falah al, and try hardyanthi, 'perlindungan konsumen pada platform e-commerce: regulasi dan peran pemerintah', *ethics and law journal: business and notary*, 2.3 (2024)
- Hidayah, k, and a witasari, 'tinjauan yuridis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli secara online (e-commerce)', *prosiding konstelasi ilmiah mahasiswa unissula*, 2022
- Husni, a dan randi, m, 'analisis yuridis wanprestasi dalam kontrak digital: studi kasus pada transaksi e-commerce di indonesia', *jurnal inovasi global*, 2.3 (2024)
- Izazi, firyaaal shabrina, and others, 'perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce melalui undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan peraturan pemerintah (pp) nomor 80 tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik', *leuser: jurnal hukum nusantara*, 1.2 (2024)
- Khadafi, muhammad, 'perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce (studikasus e-commerce melaluisosial media instagram)', *repository.uin jakarta*, 2015,
- Maharani, alfina, and adnand darya dzikra, 'fungsi perlindungan konsumen dan peran lembaga perlindungan konsumen di indonesia : perlindungan, konsumen dan pelaku usaha (literature review)', *jurnal ekonomi manajemen sistem informasi*, 2.6 (2021)
- Paryadi, deky, 'pengawasan e commerce dalam undang-undang perdagangan dan undang-undang perlindungan konsumen', *jurnal hukum & pembangunan*, 48.3 (2018)
- Pauth, verenika, 'tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa berdasarkan pasal 19 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen', *lex privatum*, vi.10 (2018)
- Rahamatin, farima indi, and others, 'tinjauan yuridis terhadap uu permendag no . 31 thn 2023 tentang pelarangan media sosial e-commerce melakukan transaksi jual beli', 3.1 (2023)

Ranto, roberto, 'tinjauan yuridis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik', *jurnal ilmu hukum: alethea*, 2.2 (2019)

Republik indonesia, *undang-undang tentang informasi dan transaksi elektronik*, *bi.go.id*, 2008

Shelemo, asmamaw alemayehu, 'peran komisi pengawas persaingan usaha terhadap adanya dugaan praktik jual rugi pada e-commerce', *nucl. Phys.*, 13.1 (2023)

Sihombing, rosianna evanesa, and others, 'perlindungan konsumen dalam e-commerce di indonesia (hambatan penerapan regulasi antara penerapan dan pengawasan)', no. 6 (2024)

Sinaga, niru anita, 'pelaksanaan perlindungan konsumen di indonesia', *jurnal ilmiah hukum dirgantara*, 5.2 (2014)

Yanti, komang ayu trisna, and kadek julia mahadewi, 'perlindungan konsumen bagi barang kadaluarsa yang beredar di e-commerce dalam pasal undang undang nomor 8 tahun 1999', *jurnal kewarganegaraan*, 7.1 (2023)

Internet

Bloomberg Technoz, Jakarta, *pengaduan-konsumen-E-commerce-terbanyak-tokopedia-bukalapak*, https://www.bloombergtechnoz.com/detail_news/59838/pengaduan-konsumen-E-commerce-terbanyak-tokopedia-bukalapak/2, diakses pada 13 April 2025

Tara, lukman, 'bpkn selamatkan kerugian konsumen senilai puluhan miliar', *badan perlindungan konsumen nasional republik indonesia*, 2024
<<https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/bpkn-selamatkan-kerugian-konsumen-senilai-puluhan-miliar>>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor

11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik

Peraturan Menteri Nomor 31 Tahun 2023 tentang perizinan berusaha, periklanan pembinaan, dan pengawasan pelaku usaha dalam perdagangan melalui system elektronik