

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinamika ekonomi digital yang berkembang pesat telah mengubah cara pandang pelaku usaha (penjual) menjalankan tindakan progresif dengan menggunakan media elektronik dalam bertransaksi.¹ Dalam praktiknya, konsumen masih sering mengalami berbagai permasalahan dalam transaksi. Kerugian konsumen kerap terjadi akibat kurangnya transparansi dan kejelasan informasi dalam transaksi, di mana pelaku usaha cenderung lebih berorientasi pada keuntungan tanpa memperhatikan kepentingan konsumen. Terkadang barang yang ditawarkan melalui media iklan juga tidak selalu sesuai dengan yang dipromosikan maupun dengan harapan konsumen.

Transaksi bisnis berbasis teknologi informasi pada dasarnya merupakan bagian dari konsep *electronic commerce (e-commerce)*, yaitu aktivitas pertukaran barang, jasa, dan informasi yang dilakukan melalui media elektronik, khususnya jaringan internet. Dalam perkembangannya, transaksi bisnis melalui *online* tidak hanya terbatas pada kegiatan jual-beli, tetapi juga mencakup keseluruhan proses bisnis seperti promosi, pemesanan, pembayaran, hingga pelayanan kepada konsumen yang dilakukan secara digital.² Pemanfaatan jaringan elektronik dalam transaksi bisnis *online* memungkinkan terjadinya transaksi tanpa batas ruang dan waktu serta

¹ Ika Menarianti et al., *E-Commerce, Eureka Media Aksara*, 2024. hlm 17

² Ibid hlm 1-3

mendorong efisiensi dalam proses bisnis dan pertukaran informasi.³ Kondisi ini menunjukkan adanya pergeseran pola transaksi dari yang semula bersifat konvensional menjadi berbasis digital.

Perubahan dalam pola transaksi bisnis melalui *e-commerce* tersebut dapat dilihat secara nyata melalui perkembangan transaksi elektronik di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Nilai transaksi nasional dilaporkan meningkat dari Rp453 triliun pada 2023 menjadi Rp487 triliun pada 2024, seiring dengan pertumbuhan jumlah pengguna *platform* digital yang telah melampaui 65 juta orang⁴. Pemerintah melalui Kementerian Perdagangan Republik Indonesia menegaskan bahwa perdagangan digital menunjukkan potensi yang semakin besar bagi perekonomian nasional dan memerlukan pengaturan untuk memastikan keberlanjutan serta perlindungan bagi pelaku usaha dalam negeri.⁵ Temuan tersebut diperkuat oleh data Badan Pusat Statistik (BPS) terkait peningkatan nilai transaksi elektronik dari tahun 2023 ke 2024 yang mencapai Rp1.288 T atau 17.08%, serta laporan Bank Indonesia (BI) yang mencatat pertumbuhan volume transaksi elektronik sebesar 2.32% secara tahunan (*year on year*) menjadi Rp4.4 T.⁶ Secara keseluruhan, kondisi tersebut menunjukkan pergeseran pola transaksi bisnis yang semakin

³ Albert Lodewyk Sentosa Siahaan, HU Anisah, N Anggraini, H Widyastuti, R Yuliani, C Bagenda, N Susanti, VW Widjatun, et al., *E-Commerce*, 2023. hlm 13-15

⁴ H Purnomo, "Transaksi Online Di Indonesia Diprediksi Capai Rp 487 T Tahun Ini," *Detiksumut*, 2024.

⁵ "Kemendag Ramal Transaksi E-Commerce Di RI Tembus Rp533 Triliun," *Kementrian Perdagangan RI*, 2024.

⁶ BPS, *Statistik E-Commerce 2024*, 2025,; "Menjaga Keamanan Di Tengah Kenyamanan Transaksi Digital," *Bank Indonesia*, 2025.

bergantung pada media *online* sebagai kanal utama dalam aktivitas ekonomi modern.

Berbagai permasalahan kemudian mulai muncul dan memengaruhi posisi konsumen dalam aktivitas transaksi elektronik seiring dengan meningkatnya transaksi bisnis melalui media *online*. Penelitian menunjukkan bahwa karakteristik transaksi elektronik yang tidak melibatkan pertemuan langsung antara pelaku usaha dan konsumen menimbulkan ketimpangan informasi, di mana konsumen sangat bergantung pada informasi yang disampaikan secara digital.⁷ Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik dinilai belum sepenuhnya efektif karena konsumen sering mengalami kesulitan dalam mengajukan pengaduan maupun menuntut haknya.⁸ Di sisi lain, transaksi berbasis e-commerce juga menghadirkan potensi permasalahan dari aspek teknis dan keamanan sistem, seperti penyalahgunaan atau kegagalan sistem, pencurian informasi yang bersifat rahasia, serta kerugian finansial akibat manipulasi data transaksi. Kerentanan sistem pada tingkat tertentu bahkan dapat dimanfaatkan untuk melakukan pembobolan layanan perbankan melalui pemindahan dana secara tidak sah, yang pada akhirnya menimbulkan penurunan kepercayaan konsumen ketika sistem tidak dapat diakses atau mengalami gangguan.⁹ Oleh karena itu, perkembangan bisnis di era digital secara bertahap menunjukkan

⁷ Lestari Wulandari S et al., “Legal Protection for Consumers in E-Commerce Transactions: Challenges and Solutions in the Digital Era,” *Journal of Mujaddid Nusantara* 2, no. 1 (2025): hlm.23–38,

⁸ Dijan Widijowati, “Enhancing Consumer Protection in Electronic Commerce Transactions,” *Research Horizon* 3, no. 4 (2023): hlm.283–90.

⁹ Menarianti et al., *E-Commerce*. hlm 13

pentingnya perlindungan hukum untuk menjamin hak konsumen dan menjaga kepercayaan dalam aktivitas transaksi elektronik.

Sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi elektronik, sistem hukum di Indonesia bertumpu pada pengaturan yang telah dibangun melalui beberapa undang-undang. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi dasar utama yang mengatur hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan. Undang-undang ini menempatkan konsumen sebagai pihak yang perlu dilindungi, terutama dalam situasi di mana konsumen berada pada posisi yang lebih lemah. Hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa, hak atas keamanan dan kenyamanan dalam penggunaannya, serta hak untuk menuntut ganti rugi apabila mengalami kerugian, merupakan bentuk perlindungan dasar yang dijamin oleh undang-undang tersebut. Selain mengatur hak konsumen, undang-undang tersebut juga menetapkan kewajiban pelaku usaha secara tegas. Pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi secara transparan, dan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat barang atau jasa yang diperdagangkan. Ketentuan mengenai tanggung jawab ini menjadi penting karena memberikan kepastian hukum bagi konsumen apabila terjadi pelanggaran dalam transaksi.¹⁰

¹⁰ Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen,” Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (1999), <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

Akan tetapi, perkembangan pola transaksi dari perdagangan konvensional menuju sistem elektronik membawa konsekuensi baru terhadap pengaturan perlindungan konsumen. Transaksi yang dilakukan tanpa pertemuan langsung, menggunakan media digital, dan bergantung pada sistem elektronik memunculkan karakteristik serta risiko yang berbeda. Dalam konteks inilah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) hadir sebagai pengaturan yang melengkapi perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Undang-undang ini memberikan kepastian hukum terhadap penggunaan dokumen elektronik, tanda tangan elektronik, dan kontrak elektronik sebagai alat bukti yang sah, sekaligus mengatur tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam menjaga keamanan dan keandalan transaksi digital. Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik tidak hanya bersumber dari aturan umum perlindungan konsumen, tetapi juga diperkuat oleh pengaturan khusus yang mengakomodasi transaksi di era digital.¹¹

Meskipun kerangka regulasi telah diperkuat melalui pengaturan tersebut, perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik tidak dapat dipandang semata-mata sebagai hubungan pribadi antara pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan konsumen juga merupakan tanggung jawab negara dalam menjaga keseimbangan kepentingan kedua pihak. Literatur

¹¹ Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik” (2024).

sebelumnya menunjukkan bahwa perlindungan konsumen masih menghadapi kendala dalam pelaksanaannya, terutama karena belum terjalinnya sinergi yang baik antara negara, pelaku usaha, dan konsumen.¹² Akibatnya, meskipun aturan hukum telah tersedia, perlindungan yang diharapkan belum sepenuhnya dirasakan oleh konsumen. Perlindungan konsumen tersebut pada dasarnya tidak terlepas dari asas-asas hukum yang berfungsi sebagai dasar pemikiran dalam memberikan arah bagi perumusan aturan dan menjamin bahwa perlindungan konsumen dilaksanakan secara adil, seimbang, serta memberikan kepastian hukum. Hal ini tercermin dalam pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia yang berlandaskan pada asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Berangkat dari asas-asas tersebut, negara tidak hanya berperan dalam membentuk peraturan, tetapi juga bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan dan memastikan bahwa perlindungan hukum dapat diakses serta dijalankan secara efektif. Peran ini menunjukkan bahwa hukum berfungsi sebagai sarana untuk menjamin keamanan dan kesejahteraan masyarakat dalam kegiatan ekonomi, termasuk dalam transaksi digital.

Perlindungan hukum tidak hanya bersifat preventif, tetapi juga bersifat represif melalui mekanisme penyelesaian konflik hukum.¹³ Sejalan dengan itu konsumen yang dirugikan dalam transaksi elektronik dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, seperti

¹² Menarianti et al., *E-Commerce*. hlm 13

¹³ SA Romli et al., *Perlindungan Hukum*, 2024. hlm 165

pengaduan kepada pelaku usaha atau lembaga terkait, maupun melalui jalur litigasi apabila penyelesaian di luar pengadilan tidak tercapai¹⁴. Namun demikian, dalam praktiknya mekanisme tersebut belum sepenuhnya berjalan efektif dan masih saja mengalami hambatan dalam pelaksanaannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen pada dasarnya hadir sebagai upaya untuk mengatasi posisi konsumen yang cenderung lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, sehingga diperlukan jaminan kepastian hukum guna mencegah terjadinya tindakan yang merugikan konsumen. Selain itu, perlindungan konsumen juga dimaknai sebagai segala upaya yang bertujuan untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam setiap transaksi.¹⁵

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kendala perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga berkaitan dengan implementasi dan dinamika praktik di lapangan. Meskipun UUPK dan Undang-Undang ITE Nomor 1 Tahun 2024 sebelum perubahan kedua telah menjadi dasar hukum, pengaturannya dinilai belum sepenuhnya mampu menjawab persoalan yang muncul dalam transaksi digital, seperti masalah produk digital, keamanan data, kualitas barang, maupun mekanisme penyelesaian konflik antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini menunjukkan adanya jarak antara ketentuan hukum dan

¹⁴ T Wahyudiono et al., "Implementation of Consumer Protection Policy in E-Commerce Transactions in Indonesia,"

¹⁵ Romli et al., *Perlindungan Hukum*. hlm 138-141

pelaksanaannya di lapangan.¹⁶ Temuan tersebut juga didukung oleh literatur yang menunjukkan bahwa dalam praktiknya masih terdapat berbagai hambatan, seperti kerentanan sistem terhadap penyalahgunaan, kebocoran data rahasia, manipulasi transaksi yang menimbulkan kerugian finansial, pembobolan sistem perbankan, dan penurunan kepercayaan konsumen akibat gangguan akses layanan.¹⁷

Dalam praktiknya, perkembangan transaksi berbasis digital menuntut penyesuaian pengaturan hukum yang lebih responsif. Keterbatasan regulasi dalam merespons perkembangan ekonomi digital berdampak pada munculnya ketidakpastian hukum, khususnya dalam hal penyelesaian sengketa dan penentuan tanggung jawab *platform* digital. Kondisi ini tercermin dari pengaturan yang masih tersebar dalam berbagai ketentuan serta belum sepenuhnya terintegrasi, sehingga dalam praktiknya menimbulkan kompleksitas, terutama dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik.¹⁸

Selain itu, proses penyelesaian konflik antara konsumen dan pelaku usaha yang cenderung lambat dan kurang transparan turut menjadi kendala, sehingga diperlukan mekanisme penyelesaian yang lebih sederhana dan mudah diakses.¹⁹ Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan bahwa sistem

¹⁶ Rizha Claudilla Putri and Rida Kherin Oktavianty, "Implementation of Consumer Protection Act in the Digital Era," *KnE Social Sciences* 10, no. 14 (2025): hlm.325–34.

¹⁷ Menarianti et al., *E-Commerce*. hlm 13

¹⁸ Romli et al., *Perlindungan Hukum*. hlm 146-150

¹⁹ MS Yuwono and Evita Isretno Israhadi, "Optimization of Legal Protection for Consumers in Online Buying and Selling Transactions Based on Consumer Protection Law," *Pemuliaan Keadilan* 2, no. 3 (2025): hlm.124–35.

perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik belum dapat berjalan secara efektif.

Perubahan melalui Undang-Undang ITE Nomor 1 Tahun 2024 tentang perubahan kedua merupakan salah satu upaya untuk merespons berbagai permasalahan tersebut, khususnya melalui penguatan alat bukti elektronik, penegasan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, serta peningkatan kepastian hukum dalam transaksi digital.²⁰ Namun, pembaruan tersebut tidak diikuti dengan penyesuaian terhadap UUPPK yang hingga kini masih menjadi landasan umum perlindungan konsumen. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pengaturan dalam UUPK masih memiliki keterbatasan dalam merespons karakteristik transaksi berbasis digital, baik dari aspek tanggung jawab pelaku usaha, perlindungan data, maupun mekanisme penyelesaian konflik konsumen dengan pelaku usaha.²¹ Keadaan tersebut menunjukkan adanya potensi ketidaksinkronan antara pembaruan dalam Undang-Undang ITE dengan kerangka perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini berangkat dari persoalan mengenai kesesuaian pengaturan perlindungan konsumen dalam menghadapi perkembangan transaksi bisnis online di era globalisasi.

²⁰ Presiden Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

²¹ Yuwono and Israhadi, "Optimization of Legal Protection for Consumers in Online Buying and Selling Transactions Based on Consumer Protection Law"; Dara Puspitasari and Sylvia Setjoatmadja, "Evaluating the Effectiveness of Consumer Protection Laws in Indonesia: A Case Study of E-Commerce,".

Perubahan melalui Undang-Undang ITE memang membawa pembaruan, khususnya terkait pembuktian elektronik, tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, dan kepastian hukum dalam transaksi digital. Akan tetapi, perubahan tersebut tidak diikuti dengan penyesuaian terhadap UUPK yang sampai sekarang masih menjadi dasar umum perlindungan konsumen. Sementara itu, berbagai kajian menunjukkan bahwa pengaturan dalam UUPK masih memiliki keterbatasan dalam merespons karakteristik transaksi berbasis digital.

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada analisis keterkaitan dan harmonisasi antara UUPK dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam konteks tanggung jawab hukum pelaku usaha digital, khususnya *marketplace*, yang belum banyak dikaji secara terintegrasi dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini tidak hanya mengkaji perlindungan konsumen secara umum, tetapi secara spesifik menganalisis bagaimana perubahan regulasi dalam UU ITE terbaru berimplikasi terhadap penguatan atau justru ketidaksinkronan pengaturan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kedua pengaturan tersebut dapat saling melengkapi dan memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen dalam transaksi bisnis online. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Melalui analisis normatif yang dilakukan secara komprehensif, penelitian ini diarahkan untuk menilai apakah konstruksi perlindungan hukum dalam

UUPK telah memadai dan adaptif terhadap karakteristik transaksi bisnis online serta untuk mengkaji implikasi perubahan pengaturan dalam Undang-Undang ITE terhadap efektivitas dan kepastian perlindungan hukum konsumen. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Bisnis melalui Online di Era Globalisasi”**, sebagai upaya untuk menilai sejauh mana pengaturan yang ada telah mampu mewujudkan perlindungan hukum yang efektif, seimbang, dan memberikan kepastian bagi konsumen dalam dinamika transaksi digital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang sebagaimana dikemukakan di atas permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah konstruksi perlindungan hukum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah memadai dan adaptif dalam melindungi konsumen terhadap karakteristik transaksi bisnis online di era globalisasi?
2. Bagaimana implikasi perubahan pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terhadap efektivitas dan kepastian perlindungan hukum konsumen dalam transaksi bisnis online di era globalisasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan menjelaskan secara normatif relevansi konstruksi perlindungan hukum konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam menghadapi dinamika transaksi bisnis online di era globalisasi.
2. Menganalisis dan mengevaluasi implikasi perubahan pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terhadap efektivitas dan kepastian perlindungan hukum konsumen dalam transaksi bisnis online di era globalisasi.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah mencakup manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian hukum perlindungan konsumen dalam konteks globalisasi.
- b. Memperkaya analisis normatif mengenai relevansi dan adaptabilitas pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap karakteristik transaksi bisnis online.
- c. Mengembangkan kajian akademik mengenai implikasi perubahan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 terhadap efektivitas dan kepastian perlindungan hukum konsumen dalam transaksi bisnis online.

2. Kegunaan Praktis

- a. Memberikan rekomendasi bagi pembentuk kebijakan dalam mengevaluasi dan menyempurnakan regulasi perlindungan konsumen di era globalisasi.
- b. Menjadi bahan pertimbangan bagi aparat penegak hukum dalam menerapkan ketentuan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik secara lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi.
- c. Memberikan pemahaman hukum bagi pelaku usaha dan konsumen mengenai hak, kewajiban, serta tanggung jawab dalam transaksi bisnis online.

E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep

1. Kerangka Teori

- a. Teori Negara Kesejahteraan

Negara kesejahteraan (*Welfare State*) secara sederhana dapat diartikan sebagai konsep negara yang menempatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi warganya sebagai prioritas utama. Dalam sistem ini, negara bertanggung jawab untuk menjamin kebutuhan dasar warga masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, dan perlindungan sosial.

Menurut Muhammad Mutawali, Negara kesejahteraan adalah konsep negara yang muncul setelah adanya perang dunia kedua. Negara kesejahteraan muncul akibat dari kegagalan *legal state* atau “negara penjaga malam”, yang membuat negara hanya berperan sebagai

regulator, yang tidak berperan aktif dalam peningkatan kesejahteraan rakyatnya. Kegagalan dari “negara penjaga malam” mendorong pemerintah untuk terlibat secara aktif dalam mengupayakan kesejahteraan rakyat. Negara kesejahteraan mewajibkan pemerintah sebagai penyelenggara negara untuk memakmurkan rakyatnya.²² Kini konsep negara kesejahteraan berkembang dan hidup di berbagai negara terutama yang menganut sistem demokrasi.

Dalam perspektif hukum penyelenggaraan perizinan berbasis pada teori Negara hukum modern (Negara hukum demokrasi) yang merupakan perbandingan antara konsep Negara hukum (*rechtsstaat*) dan konsep Negara kesejahteraan (*welfare state*). Negara hukum secara sederhana adalah Negara yang menempatkan hukum sebagai acuan tertinggi dalam penyelenggaraan Negara atau pemerintahan (supremasi hukum).²³ Untuk itu keberadaan dan peran hukum dalam Negara demokrasi haruslah dapat membawa kesejahteraan secara umum bagi masyarakat.

Atas dasar paham kesejahteraan umum sebagai keseluruhan syarat-syarat kehidupan sosial yang diperlukan masyarakat agar dapat sejahtera, dapat dilakukan pembagian tugas-tugas Negara yang disampaikan oleh para ahli ilmu Negara yang terbagi dalam tiga kelompok. Ketiga kelompok tugas Negara tersebut, pertama bahwa

²² Muhammad Mutawali, *Negara Hukum Kedaulatan Dan Demokrasi (Konsepsi Teori dan Perkembangannya)*, Pustaka Aksara, Surabaya, 2023. hlm. 8-9.

²³ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 1.

Negara harus memberikan perlindungan kepada para penduduk dalam waktu tertentu. Kedua, Negara mendukung atau langsung menyediakan berbagai pelayanan kehidupan masyarakat bidang sosial, ekonomi, dan kebudayaan. Ketiga, Negara menjadi wasit yang tidak memihak antara pihak-pihak yang berkonflik dalam masyarakat serta, menyediakan suatu sistem yudisial yang menjamin keadilan dasar dalam hubungan sosial masyarakat.²⁴ Hal ini perlu diimplementasikan Negara dalam rangka menjaga dan melindungi masyarakat dari berbagai persoalan hukum dan keadilan sosial.

Dalam penelitian ini, teori negara kesejahteraan digunakan untuk menilai tanggung jawab negara dalam pembuatan regulasi *e-commerce*, kewajiban transparansi informasi, mekanisme gugatan, sanksi administratif, dan penyelesaian sengketa antara konsumen, produsen, maupun distributor.

b. Teori Perlindungan Hukum

Teori Perlindungan Hukum merupakan salah satu teori fundamental dalam ilmu hukum yang bertujuan untuk memberikan jaminan atas hak-hak subjek hukum agar tidak dirugikan oleh tindakan sewenang-wenang, baik oleh individu lain maupun oleh negara. Teori ini banyak dikembangkan oleh Philipus M. Hadjon, yang menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat

²⁴ Y. Sri Pudyatmoko, (eds), *Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2024, hlm. 1.

manusia serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku²⁵. Dalam pandangannya, perlindungan hukum menjadi instrumen penting dalam negara hukum (*rechtstaat*) karena hukum tidak hanya berfungsi sebagai alat ketertiban, tetapi juga sebagai sarana perlindungan bagi warga negara. Pemikiran ini kemudian menjadi rujukan utama dalam berbagai penelitian hukum administrasi dan hukum tata negara di Indonesia.

Sejalan dengan pemikiran Hadjon, dalam praktik perlindungan hukum kepada warga negara, penerapan jaminan perlindungan ini juga dipandang dari perspektif hak asasi manusia. Penelitian terkini tentang perlindungan hukum terhadap hak atas tanah di Indonesia, misalnya, menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum nasional telah mencoba melindungi hak asasi manusia dalam memperoleh hak atas tanah, tantangan implementasi masih terjadi sehingga hak dasar tersebut belum dapat dipenuhi sepenuhnya secara efektif dan adil bagi masyarakat luas.²⁶ Studi ini menegaskan bahwa perlindungan hukum bukan hanya aspek formal yang diatur oleh perundang-undangan tetapi juga harus diwujudkan dalam kehidupan nyata agar tidak terjadi kesenjangan antara ketentuan hukum dan perlindungan hak asasi manusia di masyarakat.

²⁵ Qodariah Barkah and Andriyani, *Perlindungan Hukum*, CV. Doki Course and Training, Palembang, 2024, hlm. 80.

²⁶ Ayang Fristia Maulana, Shilna Laylatul Latifah, and Oktavia Veronika, "Perlindungan. Hukum. Terhadap. HAM (Hak Asasi Manusia) Dalam Memperoleh Hak. Atas Tanah Di Indonesia", 8:1 Jurnal Pendidikan Tambusai (2024), 6197–6204.

Pendekatan hukum progresif yang dikembangkan oleh Satjipto Rahardjo menambahkan dimensi lain terhadap teori perlindungan hukum dengan menekankan orientasi hukum yang benar-benar berfokus pada manusia dan keadilan substantif. Rahardjo menekankan bahwa hukum harus mampu melindungi kelompok rentan dan memberikan keadilan sosial secara nyata, sehingga hukum tidak boleh dilepaskan dari nilai-nilai kemanusiaan.²⁷ Dengan demikian, Teori Perlindungan Hukum tidak hanya berfungsi sebagai konsep normatif, tetapi juga sebagai landasan etis dan sosiologis dalam mewujudkan hukum yang adil dan berkeadaban.

Secara keseluruhan, Teori Perlindungan Hukum tidak hanya berfungsi sebagai konsep normatif yang menjelaskan hak-hak hukum subjek hukum, tetapi juga berperan sebagai landasan etis dan sosiologis yang mendasari bagaimana hukum dijalankan dalam praktik. Konsep ini menempatkan hukum sebagai sarana perlindungan martabat dan hak asasi manusia di tengah dinamika hubungan antarwarga dan antara warga negara dengan negara. Dengan menggabungkan wawasan dari Hadjon dan Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum menjadi landasan penting dalam mewujudkan hukum yang adil, manusiawi, dan berkeadaban, di mana hukum tidak hanya membatasi perbuatan

²⁷ Ade Pratiwi Susanty, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Andrew Law Journal* 3, no. 2 (2024): 60–66, doi:10.61876/alj.v3i2.36.

sewenang-wenang tetapi juga mendorong pemenuhan hak-hak dasar secara nyata dalam kehidupan masyarakat sehari-hari.

2. Kerangka Konsep

a. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum terhadap konsumen dipahami sebagai seperangkat aturan yang bertujuan memberikan kepastian hak konsumen ketika mereka mengalami kerugian atau risiko dari transaksi bisnis online seperti penipuan atau produk tidak sesuai dengan janji yang diberikan oleh pelaku usaha.²⁸ Perlindungan hukum konsumen berperan penting meminimalkan kerugian konsumen dan memperkuat posisi tawar konsumen dalam pasar digital melalui penerapan undang-undang perlindungan konsumen serta ketentuan tentang transaksi elektronik yang relevan. Tanpa adanya aturan yang menjamin hak konsumen, transaksi perdagangan elektronik berpotensi menciptakan ketidakpastian hukum dan merugikan pihak yang membeli barang atau jasa secara online.

Menurut Mewu dan Mahadewi, perlindungan hukum untuk pembelian produk online adalah upaya hukum yang melibatkan aturan serta mekanisme yang dirancang untuk menjaga hak konsumen agar mereka mendapatkan informasi yang benar serta prosedur penyelesaian sengketa yang efektif ketika terjadi pelanggaran hak.²⁹ Perlindungan hukum tidak

²⁸ Ahmad Refi Dzuhriyan, Surya Indra Permana, and M. Khaidir Ali Gufron, "Consumer Legal Protection in Online Transactions: Challenges and Opportunities in Indonesia's Digital Economy," *Justice Voice* 3, no. 1 (2025): 9–16, doi:10.37893/jv.v3i1.1017.

²⁹ Marina Yetrin Sriyati Mewu and Kadek Julia Mahadewi, "Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023): 441–50, doi:10.31316/jk.v7i1.4814.

hanya sekedar ada aturan tetapi juga memastikan pelaksanaan aturan tersebut melalui pemenuhan hak-hak konsumen yang bersangkutan serta langkah penyelesaian jika terjadi perselisihan atau kerugian. Oleh karena itu perlindungan hukum bagi konsumen online harus mencakup aspek hak informasi kualitas produk serta mekanisme perlindungan yang responsif terhadap perubahan dalam transaksi digital sehingga konsumen tidak tertinggal secara hukum ketika bertransaksi melalui platform elektronik.

b. Konsumen

Konsumen secara umum dipahami sebagai pihak yang melakukan pembelian barang atau jasa dan menggunakannya untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya tanpa tujuan komersial atau dijual kembali menurut berbagai literatur dan peraturan perlindungan konsumen yang berlaku di banyak negara.³⁰ Definisi ini menunjukkan bahwa konsumen merupakan pengguna akhir dari barang atau jasa yang tersedia di pasar sehingga mereka berada pada posisi penting dalam hubungan transaksional antara pelaku usaha dan pasar. Perilaku konsumen di era *e-commerce* dapat dipahami sebagai serangkaian proses pengambilan keputusan yang terjadi sebelum, saat, dan setelah pembelian yang mencerminkan keputusan individu untuk memilih, membeli dan menggunakan barang atau jasa.³¹

Pendekatan tersebut memperluas pemahaman tentang konsumen sebagai

³⁰ Abd Hamid, Mustawa Nur, and Ruslan Mustari, "Optimization of Consumer Dispute Resolution Tasks by the Consumer Dispute Resolution Agency of Makassar City," *International Journal of Law and Society* 8, no. 2 (2025): 70–77, doi:10.11648/j.ijls.20250802.11.

³¹ Azhar Suganda et al., "Tinjauan Hukum Komersial Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Dalam E-Commerce Di Indonesia," *Jurnal Sosial Humaniora Sigli* 7, no. 2 (2024): 94–105, doi:10.47647/jsh.v7i2.2482.

subjek yang memiliki hak dan harapan tertentu saat berinteraksi dengan pelaku usaha, terutama dalam transaksi melalui platform digital.

Keterkaitan antara kesadaran perlindungan konsumen dan pengalaman pembelian melalui *e-commerce* menjadi penting karena konsumen yang memahami haknya lebih mampu menuntut pemulihan ketika menerima barang atau jasa yang tidak memuaskan.³² Konsumen tidak hanya berperan sebagai pembeli tetapi juga sebagai pengguna aktif yang dapat dan sangat bisa mengevaluasi kualitas barang dan layanan yang diperoleh melalui transaksi online. Pemahaman tersebut juga memperjelas bahwa konsumen yang melakukan transaksi elektronik tidak hanya sekadar pembeli tetapi juga subjek hukum yang berhak mendapat perlindungan jika hak-hak mereka dilanggar.

c. Transaksi Elektronik/Bisnis Online

Transaksi elektronik atau bentuk *e-commerce* dipahami sebagai aktivitas membeli dan menjual barang atau jasa antara konsumen dan pelaku usaha yang dilakukan melalui jaringan internet menggunakan sistem elektronik untuk memproses semua rangkaian kegiatan bisnis tersebut termasuk pemasaran penjualan pembayaran dan layanan informasi sebagaimana diuraikan dalam penelitian akademik tentang *e-commerce* di era modern.³³ Definisi tersebut menegaskan bahwa transaksi elektronik

³² Hardiana Widyastuti and Tita Ajeng Prastitya, "Preferensi Konsumen Pengguna E-Commerce Yang Memengaruhi Kesadaran Akan Perlindungan Konsumen Pada Generasi X," *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS* 10, no. 1 (2020): 10–19, doi:10.21456/vol10iss1pp10-19.

³³ Edita Rachma Kamila, Anala Ilfi Xena Andini, and Tutie Azzahra, "Transformasi Digital Dan Pertumbuhan E-Commerce: Dampak, Peluang, Dan Tantangan Di Era Modern," *JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN MANAJEMEN* 3, no. 2 (2025): 141–45, doi:10.61722/jiem.v3i2.3810.

mencakup berbagai kegiatan komersial yang berlangsung secara digital sehingga tidak dibatasi oleh lokasi fisik atau pertemuan langsung antara pihak pembeli dan penjual. Transaksi elektronik yang dilakukan melalui platform online memanfaatkan teknologi internet sehingga semua proses mulai dari penawaran barang pemilihan harga pembayaran dan konfirmasi pemesanan dapat berlangsung secara otomatis antara sistem penjual dan konsumen.

Transaksi elektronik juga mencerminkan pertukaran data layanan produk informasi dan pembayaran yang difasilitasi melalui perangkat elektronik seperti komputer atau ponsel yang tersambung dengan jaringan internet.³⁴ Hal ini menunjukkan bahwa transaksi elektronik bukan hanya sekadar proses jual beli tetapi juga mencakup berbagai aspek aktivitas bisnis yang diproses secara digital antara pelaku usaha dan konsumen jarak jauh. Transaksi bisnis online merupakan arena transaksi komersial utama di mana hak dan kewajiban konsumen harus dijamin melalui aturan hukum yang berlaku. Pemahaman ini membantu memastikan bahwa fokus penelitian bukan hanya pada mekanisme teknis transaksi tetapi juga pada implikasi hukum yang timbul dari interaksi komersial yang dilakukan secara digital antara konsumen dan pelaku usaha.

d. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁴ Esty Naruliza and Elsy Afrincia Lalen, "Pengaruh Periklanan Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia Di Kota Palembang," *JEMASI: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi* 16, no. 2 (2020): 118–26, doi:10.37676/jmea.v4i2.886.

Tanggung jawab pelaku usaha adalah kewajiban yang melekat pada setiap pelaku usaha untuk memberikan pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen akibat produk atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau standar yang semestinya.³⁵ Pelaku usaha harus melaksanakan kewajiban usaha dengan prinsip kehati-hatian dan kejujuran sehingga tindakan atau produk yang mereka hasilkan tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Jika terbukti terjadi kesalahan atau kelalaian maka pelaku usaha otomatis bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi pada konsumen tanpa perlu pembuktian adanya kesalahan terlebih dahulu. Tanggung jawab pelaku usaha mencakup aspek hukum perdata dan aturan perlindungan konsumen yang berlaku sehingga konsumen dapat menerima pemulihan hak atau ganti rugi ketika terjadi kerugian.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen meliputi kewajiban memberikan ganti rugi melalui pengembalian uang penggantian barang atau jasa perawatan dan santunan apabila produk yang diterima konsumen cacat atau tidak sesuai standar yang dijanjikan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia.³⁶ Setelah transaksi terjadi, pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi kepada konsumen yang dirugikan sesuai mekanisme perlindungan konsumen yang ditetapkan oleh undang-undang. Tanggung jawab tersebut bertujuan untuk menjaga keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen sehingga konsumen tidak berada pada posisi

³⁵ Aliya Sandra Dewi, "Implementation of Strict Product Liability for Business Operators in Consumer Protection," *International Journal of Integrative Sciences* 4, no. 10 (2025): 2551–60, doi:10.55927/ijis.v4i10.650.

³⁶ Susanty, *Opcit*, hlm 60-66.

yang merugi tanpa hak pemulihan. Pemahaman ini sangat penting agar pelaku usaha dapat mengambil langkah yang adil dan bertanggung jawab bila hak konsumen tidak terpenuhi melalui transaksi bisnis online.

e. Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi

Globalisasi ekonomi digital menggambarkan perluasan dan integrasi kegiatan ekonomi secara global yang ditopang oleh teknologi digital sehingga pertukaran barang, jasa dan data tidak lagi dibatasi oleh ruang geografis karena digitalisasi mempercepat konektivitas antar pasar dan pelaku ekonomi di seluruh dunia.³⁷ Kegiatan ekonomi ini sangat bergantung pada teknologi informasi dan komunikasi termasuk internet perangkat seluler dan sistem digital lainnya yang memungkinkan interaksi komersial lintas batas tanpa hambatan fisik. Digitalisasi telah mengubah struktur pasar global dan menciptakan lapangan baru bagi transaksi *e-commerce* perdagangan lintas negara dan layanan digital yang terintegrasi secara global sehingga pelaku usaha dan konsumen dapat berpartisipasi dalam ekonomi global melalui platform digital. Globalisasi ekonomi digital memperluas peluang perdagangan internasional melalui pertumbuhan *e-commerce* yang memudahkan pertukaran produk dan layanan digital antarnegara serta memicu keterlibatan konsumen global dalam aktivitas ekonomi digital. Perkembangan ini menjadikan ekonomi digital sebagai pendorong utama perubahan dalam cara bisnis berskala global terutama

³⁷ Lei Xia, S. Baghaie, and S. Mohammad Sajadi, "The Digital Economy: Challenges and Opportunities in the New Era of Technology and Electronic Communications," *Ain Shams Engineering Journal* 15, no. 2 (2024): 1–8, doi:10.1016/j.asej.2023.102411.

ketika platform digital memainkan peran penting dalam konektivitas dan akses pasar yang sebelumnya sulit dicapai.

Selain itu, digitalisasi ekonomi global meningkatkan interdependensi antarnegara karena sistem digital tidak hanya memengaruhi perdagangan tetapi juga transformasi model bisnis dan rantai nilai global dengan memungkinkan perusahaan kecil dan besar untuk mengakses pasar internasional melalui saluran digital.³⁸ Globalisasi ekonomi digital menandai transisi dari ekonomi tradisional ke ekonomi berbasis digital di mana data menjadi komoditas sentral dan digitalisasi menjadi faktor utama produksi serta penciptaan nilai ekonomi. Teknologi digital seperti *cloud computing*, *fintech* dan *platform e-commerce* telah mendorong pertumbuhan ekonomi digital secara global dengan meningkatkan efisiensi dan jangkauan pasar secara signifikan. Fenomena ini semakin menunjukkan bahwa globalisasi ekonomi digital bukan hanya proses perdagangan tetapi juga pembentukan ekosistem ekonomi baru yang dihubungkan oleh jaringan digital dan teknologi informasi yang terus berkembang.

- f. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Globalisasi ekonomi digital menggambarkan perluasan dan integrasi kegiatan ekonomi secara global yang ditopang oleh teknologi digital

³⁸ Vamakshi Chaturvedi, "The Rise of the Digital Economy: E-Commerce and Digital Services in Global Structural Transformation (2010-2023)," *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)* 9, no. 11 (2025): 8177–89, doi:10.47772/IJRISS.

sehingga pertukaran barang, jasa dan data tidak lagi dibatasi oleh ruang geografis karena digitalisasi mempercepat konektivitas antar pasar dan pelaku ekonomi di seluruh dunia.³⁹ Kegiatan ekonomi ini sangat bergantung pada teknologi informasi dan komunikasi termasuk internet perangkat seluler dan sistem digital lainnya yang memungkinkan interaksi komersial lintas batas tanpa hambatan fisik. Digitalisasi telah mengubah struktur pasar global dan menciptakan lapangan baru bagi transaksi *e-commerce* perdagangan lintas negara dan layanan digital yang terintegrasi secara global sehingga pelaku usaha dan konsumen dapat berpartisipasi dalam ekonomi global melalui platform digital. Globalisasi ekonomi digital memperluas peluang perdagangan internasional melalui pertumbuhan *e-commerce* yang memudahkan pertukaran produk dan layanan digital antarnegara serta memicu keterlibatan konsumen global dalam aktivitas ekonomi digital. Perkembangan ini menjadikan ekonomi digital sebagai pendorong utama perubahan dalam cara bisnis berskala global terutama ketika platform digital memainkan peran penting dalam konektivitas dan akses pasar yang sebelumnya sulit dicapai.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian hukum merupakan seperangkat pendekatan, jenis bahan hukum, dan teknik pengumpulan serta analisis yang digunakan untuk mengkaji maupun menjawab permasalahan hukum secara sistematis.

³⁹ Xia, Baghaie, and Mohammad Sajadi, "The Digital Economy: Challenges and Opportunities in the New Era of Technology and Electronic Communications."

Beragam pendekatan dalam penelitian hukum memungkinkan peneliti melihat persoalan dari sudut pandang yang berbeda sehingga hasil analisis menjadi lebih mendalam. Bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, serta teknik pengumpulan data menjadi dasar dalam memperoleh informasi yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Metode penelitian hukum juga mencakup pendekatan empiris yang memanfaatkan perspektif ilmu sosial untuk memahami penerapan hukum dalam kehidupan masyarakat. Melalui penggunaan metode yang tepat, penelitian hukum dapat menghasilkan kajian yang tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga memberikan pemahaman lebih utuh mengenai dinamika hukum dan penerapannya.⁴⁰

Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dijelaskan dalam bagian ini, meliputi spesifikasi penelitian, pendekatan, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan dan analisis data, lokasi penelitian, serta orisinalitas penelitian. Uraian tersebut dimaksudkan untuk menjelaskan dasar yuridis dan konseptual dalam menganalisis konstruksi perlindungan hukum konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta implikasi perubahan pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terhadap efektivitas dan kepastian perlindungan hukum konsumen dalam transaksi bisnis online di era globalisasi. Dengan demikian,

⁴⁰ Wiwik Sri Widiarty, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum, RISTANSI: Riset Akuntansi* (Yogyakarta: Publika Global Media, 2024)., hlm 115-116

penelitian ini diharapkan menghasilkan temuan yang memiliki validitas ilmiah, argumentasi hukum yang sistematis, serta relevansi dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang perlindungan konsumen dan hukum transaksi elektronik.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, dan merupakan penelitian hukum yang mengkaji norma hukum positif sebagai objek kajiannya.⁴¹ Penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan hukum kepustakaan (data sekunder).⁴² Titik berat penelitian hukum normatif ditujukan yang terkait pada Peraturan Perundang-Undangan yang terkait dengan masalah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis melalui online di Era globalisasi.

2. Spesifikasi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Istilah penelitian hukum normatif berasal dari Bahasa Inggris *normative legal research* dan Bahasa Belanda *normative juridisch onderzoek*. Penelitian hukum normatif, yang juga dikenal sebagai penelitian hukum doktrinal, dogmatik, atau legistis, serta dalam kepustakaan Anglo-Amerika disebut sebagai *legal research*,

⁴¹ Peter Mahmud Marjuki, *Penelitian Hukum* (Surabaya: Universitas Erlangga, 2010).

⁴² Wiwik Sri Widiarty, *Buku Op.cit.*, hlm.29-30.

merupakan penelitian dalam disiplin ilmu hukum yang berfokus pada pengkajian norma hukum yang berlaku.⁴³

Penelitian ini menitikberatkan analisis pada hukum positif melalui telaah terhadap peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, serta doktrin dan pendapat para ahli hukum, tanpa mengkaji perilaku empiris atau fakta sosial di lapangan. Penelitian hukum normatif bertujuan untuk memahami, menafsirkan, dan menilai ketentuan hukum secara sistematis guna menjawab permasalahan hukum yang dikaji. Dengan demikian, penelitian hukum normatif pada dasarnya bertumpu pada studi kepustakaan atau studi dokumen dengan menggunakan sumber bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, literatur hukum, jurnal ilmiah, serta pendapat para sarjana.⁴⁴

Dalam penelitian ini, penelitian hukum normatif digunakan untuk menganalisis konstruksi perlindungan hukum konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta mengkaji implikasi perubahan pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terhadap efektivitas dan kepastian perlindungan hukum konsumen dalam transaksi bisnis online di era globalisasi. Dengan demikian, penelitian ini juga bersifat preskriptif, karena tidak

⁴³ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum, Metodologi Penelitian Ilmu Sosial (Dengan Orientasi Penelitian Di Bidang Hukum)*, Universitas Diponegoro, Semarang, 1999, hlm. 15.

⁴⁴ M.H. Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum, RISTANSI: Riset Akuntansi*, Publika Global Media, Yogyakarta, 2024, hlm. 27.

hanya menguraikan dan menganalisis norma hukum yang berlaku, tetapi juga memberikan argumentasi hukum serta rekomendasi pembaruan regulasi guna mewujudkan perlindungan hukum konsumen yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan dinamika transaksi bisnis online.

3. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa pendekatan yang digunakan sebagai alat analisis, yaitu sebagai berikut:

a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan merupakan pendekatan penelitian yang dilakukan dengan menelaah dan menganalisis berbagai ketentuan hukum tertulis yang berkaitan langsung dengan isu hukum yang dikaji. Pendekatan ini digunakan untuk memahami konstruksi hukum positif yang berlaku, menilai kejelasan rumusan norma, serta mengkaji konsistensi antar peraturan perundang-undangan yang saling berkaitan. Dalam penelitian hukum normatif, pendekatan perundang-undangan berperan penting untuk mengidentifikasi kekosongan norma, ketidaktegasan rumusan hukum, maupun ketidaksesuaian pengaturan yang berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum.⁴⁵

Pendekatan perundang-undangan pada penelitian ini digunakan untuk menganalisis secara normatif pengaturan perlindungan hukum

⁴⁵ Syafliansah (*et.al.*), *Metode Penelitian Hukum, Metode Penelitian Kualitatif*, Zahir Publishing, Yogyakarta, 2025, hlm.53.

konsumen dalam transaksi bisnis online, khususnya yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Melalui pendekatan ini, penelitian menganalisis konstruksi norma perlindungan konsumen, serta implikasi perubahan pengaturan terhadap efektivitas dan kepastian perlindungan hukum konsumen di era globalisasi. Pendekatan ini juga digunakan untuk mengidentifikasi kemungkinan adanya kekosongan norma, tumpang tindih pengaturan, maupun potensi disharmonisasi antarperaturan perundang-undangan yang dapat memengaruhi optimalisasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi bisnis online.

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual merupakan pendekatan penelitian hukum yang bertitik tolak dari doktrin, asas, dan konsep hukum yang berkembang dalam ilmu hukum. Pendekatan ini digunakan untuk memahami konsep-konsep fundamental yang relevan ketika norma hukum positif memerlukan penafsiran atau penguatan argumentasi teoretis. Pendekatan konseptual pada penelitian ini digunakan untuk mengkaji konsep perlindungan hukum, konsumen dan pelaku usaha, prinsip itikad baik dalam transaksi elektronik, serta konsep efektivitas dan kepastian hukum. Selain itu, pendekatan ini juga digunakan untuk menganalisis karakteristik transaksi bisnis online yang berbeda dengan

transaksi konvensional, sehingga dapat dinilai apakah konstruksi hukum yang ada telah adaptif terhadap perkembangan teknologi dan globalisasi ekonomi digital. Pendekatan konseptual memberikan landasan teoretis yang kuat dalam mengevaluasi kecukupan pengaturan hukum serta dalam merumuskan rekomendasi pembaruan hukum yang lebih responsif terhadap dinamika transaksi elektronik.

c. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus merupakan pendekatan penelitian yang dilakukan dengan menelaah putusan pengadilan yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami bagaimana norma perlindungan konsumen dan transaksi elektronik diterapkan dalam praktik serta untuk menilai konsistensi penerapan hukum. Dalam penelitian ini, pendekatan kasus digunakan dengan menelaah putusan pengadilan yang berkaitan dengan sengketa transaksi bisnis online, baik yang menyangkut penipuan daring, maupun pelanggaran hak konsumen dalam platform digital. Fokus analisis diarahkan pada *ratio decidendi* atau pertimbangan hukum hakim guna menilai bagaimana ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU ITE diterapkan, serta untuk mengidentifikasi permasalahan normatif yang muncul dalam praktik. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat menilai sejauh mana perubahan pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 berimplikasi terhadap efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi bisnis online.

4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan menelaah berbagai dokumen dan bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Penggunaan data sekunder memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis normatif terhadap pengaturan hukum yang berlaku tanpa melakukan pengumpulan data empiris di lapangan.⁴⁶ Data ini diperoleh dari berbagai sumber bahan hukum yang mendukung kajian mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi bisnis online di era globalisasi. Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat mengikat dan menjadi dasar utama dalam penelitian. Bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan serta putusan pengadilan yang relevan dengan isu yang dikaji. Dalam penelitian ini, bahan hukum primer meliputi:

1. Pembukaan dan Batang Tubuh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁶ Elisabeth Nurhaini Butarbutar, *Metode Penelitian Hukum (Langkah-Langkah Untuk Merumuskan Kebenaran Dalam Ilmu Hukum)*, Buku 1, PT Refika Aditama, Bandung, 2018, hlm. 84.

3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
4. Peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan perdagangan elektronik dan perlindungan konsumen.
5. Putusan pengadilan (yurisprudensi) yang berkaitan dengan sengketa transaksi bisnis online.

Bahan hukum primer ini digunakan untuk menganalisis konstruksi norma perlindungan hukum konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik, serta implikasi perubahan pengaturan terhadap efektivitas dan kepastian hukum.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan, interpretasi, dan analisis terhadap bahan hukum primer.

Bahan hukum sekunder meliputi buku-buku hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, naskah akademik, serta pendapat para ahli yang relevan dengan perlindungan konsumen, hukum transaksi elektronik, tanggung jawab hukum, dan efektivitas hukum.

Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teoritis dan konseptual dalam menganalisis kecukupan pengaturan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi bisnis online serta implikasi perubahan regulasi di bidang informasi dan transaksi elektronik.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang berfungsi sebagai pelengkap dan penunjang dalam memahami bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum ini digunakan untuk memberikan penjelasan tambahan, terutama terkait pengertian istilah dan konsep hukum yang digunakan dalam penelitian.⁴⁷ Dalam penelitian ini, bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, ensiklopedia hukum, serta sumber referensi lain yang relevan dengan konsep perlindungan hukum, konsumen, transaksi elektronik, dan globalisasi.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*). Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelusuri, mengidentifikasi, menginventarisasi, dan mengkaji berbagai bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Teknik ini digunakan karena penelitian hukum normatif bertumpu pada data sekunder berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, literatur hukum, karya ilmiah, serta hasil penelitian yang relevan. Seluruh bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian diinventarisasi, diklasifikasikan berdasarkan relevansi dan hierarki norma, serta disusun secara sistematis

⁴⁷ Kristiawanto, *Memahami Penelitian Hukum Normatif*, Buku 1, Jakarta, Prenada Media, 2022, hlm. 22-23.

untuk dianalisis sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Dalam proses pengumpulan data tersebut, penelitian ini lebih mengutamakan kualitas dan relevansi bahan hukum dibandingkan dengan kuantitas sumber yang digunakan.⁴⁸

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis kualitatif normatif. Metode ini merupakan metode analisis yang berfokus pada pengkajian norma hukum yang berlaku dengan menelaah bahan hukum tertulis yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Analisis kualitatif normatif digunakan untuk memahami, menafsirkan, dan menjelaskan pengaturan hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi bisnis online secara sistematis dan mendalam. Dalam penelitian ini, bahan hukum yang dianalisis meliputi peraturan perundang-undangan, doktrin, asas-asas hukum, serta pandangan para ahli yang relevan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Penelitian ini tidak menitikberatkan pada pengumpulan data empiris, melainkan pada analisis terhadap kaidah dan norma hukum guna menilai kecukupan, konsistensi, dan kejelasan pengaturan yang berlaku.

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif normatif dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah mengidentifikasi dan mengklasifikasikan seluruh bahan hukum sesuai dengan rumusan masalah

⁴⁸ Salim HS and Erlies Septianan Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi Dan Tesis*, Buku 1, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 19.

penelitian, khususnya yang berkaitan dengan konstruksi perlindungan hukum konsumen dan implikasi perubahan pengaturan di bidang informasi dan transaksi elektronik. Tahap kedua adalah menyusun dan mensistematisasikan bahan hukum tersebut ke dalam kerangka pembahasan yang logis dan terstruktur agar analisis dapat dilakukan secara komprehensif. Tahap ketiga adalah melakukan penafsiran dan analisis mendalam dengan mengaitkan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan teori hukum, asas perlindungan konsumen, prinsip tanggung jawab pelaku usaha, serta konsep efektivitas dan kepastian hukum. Hasil dari proses analisis ini kemudian dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan dan penyusunan argumentasi hukum yang konsisten dan rasional.⁴⁹

Dalam kaitannya dengan topik penelitian, metode analisis kualitatif normatif ini digunakan untuk menelaah secara mendalam konstruksi norma dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta menganalisis implikasi perubahan pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terhadap efektivitas dan kepastian perlindungan hukum konsumen dalam transaksi bisnis online di era globalisasi. Analisis juga diarahkan untuk menilai apakah pengaturan yang berlaku saat ini telah adaptif terhadap karakteristik transaksi digital, termasuk aspek tanggung jawab pelaku usaha,

⁴⁹ Syafliansah (*et.al.*), *Metode Penelitian Hukum, Metode Penelitian Kualitatif*, Zahir Publishing, Yogyakarta, 2025, hlm.53.

mekanisme penyelesaian sengketa, dan perlindungan hak-hak konsumen. Melalui analisis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan landasan yuridis yang kuat dalam menjawab rumusan masalah serta merumuskan kesimpulan dan rekomendasi hukum yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

G. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Indonesia dengan fokus kajian pada pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi bisnis online sebagai objek penelitian. Pemilihan Indonesia sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pesatnya perkembangan transaksi perdagangan elektronik di era globalisasi yang menimbulkan berbagai persoalan hukum, khususnya terkait tanggung jawab pelaku usaha, keamanan transaksi, serta perlindungan hak-hak konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya kajian normatif terhadap kecukupan, konsistensi, dan adaptivitas pengaturan hukum yang berlaku dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

Kajian dalam penelitian ini dilakukan melalui penelusuran dan analisis peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan pelaksana dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan sengketa transaksi bisnis online. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh literatur hukum dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan perlindungan konsumen dan

hukum transaksi elektronik. Dengan demikian, lokasi penelitian difokuskan pada wilayah hukum Indonesia melalui kajian kepustakaan dan analisis dokumen hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi bisnis online di era globalisasi.

H. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan hasil telaah pustaka yang dilakukan, ditemukan sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini.

1. Tesis berjudul *“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce pada Aplikasi Lazada Secara Online di Indonesia (Studi Putusan Nomor 588/PDT.G/2020/PN JKT.BRT)”* yang ditulis oleh Agus Fitriani (2023) membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce dengan pendekatan studi kasus terhadap putusan pengadilan yang melibatkan platform Lazada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen serta mengkaji pertimbangan hukum majelis hakim dalam memutus perkara, khususnya terkait kelalaian konsumen dalam menjaga keamanan kode OTP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, terutama terkait keamanan transaksi dan perlindungan data pribadi. Namun, dalam kasus yang diteliti, hakim menilai bahwa kelalaian konsumen menjadi faktor utama penyebab kerugian sehingga gugatan tidak dikabulkan. Selain itu, ganti rugi yang dapat diberikan terbatas pada kerugian materil dan tidak mencakup kerugian non-materil. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis karena

sama-sama mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce dengan pendekatan normatif serta menyoroti risiko yang dihadapi konsumen dalam transaksi digital. Adapun perbedaannya terletak pada ruang lingkup dan pendekatan analisis, di mana penelitian Fitriani bersifat kasuistik dan berfokus pada satu putusan pengadilan, sedangkan penelitian penulis bersifat lebih luas dan konseptual dengan menitikberatkan pada analisis harmonisasi regulasi seperti UUPK dan UU ITE dalam memberikan perlindungan hukum secara umum.⁵⁰

2. Tesis berjudul *“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Melalui Marketplace PT Shopee Internasional Indonesia”* yang ditulis oleh Yusrang Suwedi (2023) membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce melalui platform marketplace Shopee dengan menitikberatkan pada aspek implementasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketentuan perlindungan hukum terhadap konsumen serta menilai efektivitas penerapannya dalam praktik, termasuk pembagian tanggung jawab antar pihak dalam transaksi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen belum memberikan kepastian hukum yang adil, karena tanggung jawab hukum masih cenderung dibebankan kepada pelaku usaha (penjual), sementara pihak marketplace belum dimintai pertanggungjawaban secara optimal. Padahal, marketplace dan pihak terkait lainnya seharusnya turut bertanggung jawab

⁵⁰ Agus Fitriani, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Pada Aplikasi Lazada Secara Online Di Indonesia (Studi Putusan Nomor 588/PDT.G/2020/PN JKT.BRT)” (Universitas Muhammadiyah Palembang, 2025).

dalam menjamin perlindungan konsumen secara menyeluruh. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis karena sama-sama menggunakan pendekatan normatif dan mengkaji perlindungan hukum dalam transaksi e-commerce serta menyoroti ketidakseimbangan posisi para pihak. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana penelitian Suwedi lebih spesifik dan aplikatif karena berfokus pada satu platform marketplace, sedangkan penelitian penulis memiliki cakupan yang lebih luas dan konseptual dengan menganalisis sistem hukum secara keseluruhan.⁵¹

3. Tesis berjudul *“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Para Pihak Pengguna E-Commerce”* yang ditulis oleh Muhammad Fredianto Boro Anugerah (2024) membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce dengan menitikberatkan pada pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem perdagangan online serta bentuk perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa bagi konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan dalam undang-undang tersebut telah cukup komprehensif, mencakup aspek sistem elektronik, pelaku transaksi, data, perjanjian, hingga pengawasan oleh pemerintah. Selain itu, perlindungan hukum telah diakomodasi dalam bentuk preventif dan represif, namun efektivitas perlindungan represif masih belum optimal karena sanksi

⁵¹ Yusrang Suwedi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Marketplace PT. Shopee Internasional Indonesia” (Universitas Nasional, 2023).

yang diberikan terbatas. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis karena sama-sama menggunakan pendekatan normatif dan mengkaji peran regulasi dalam memberikan perlindungan hukum dalam transaksi digital. Perbedaannya terletak pada ruang lingkup analisis, di mana penelitian Fredianto berfokus pada satu rezim hukum tertentu, yaitu Undang-Undang Perdagangan, sedangkan penelitian penulis mengkaji keterkaitan dan harmonisasi berbagai regulasi seperti UUPK dan Undang-Undang ITE dalam memberikan perlindungan hukum yang lebih komprehensif di era globalisasi. Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce* telah banyak dilakukan dengan menyoroti aspek pengaturan hukum, tanggung jawab para pihak, serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya masih terbatas pada analisis parsial, baik yang bersifat kasuistik maupun yang berfokus pada satu platform atau satu rezim hukum tertentu.

Dalam penelitian ini, meskipun terdapat kemiripan dari hasil penemuan dan analisa, penelitian ini memiliki kebenaran (*novelty*) yaitu:

1. Menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan pendekatan yang lebih komprehensif dan integratif, yaitu dengan menganalisis kesesuaian dan harmonisasi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam merespons dinamika transaksi bisnis online di era globalisasi.
2. Penelitian ini tidak hanya mengkaji keberadaan norma hukum, tetapi juga menilai efektivitas dan relevansinya dalam memberikan perlindungan hukum

yang adaptif, seimbang, dan memberikan kepastian bagi konsumen di tengah perkembangan ekonomi digital yang semakin kompleks

Berdasarkan penelusuran kepustakaan yang dilakukan oleh penulis, ditemukan sejumlah penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan judul penelitian ini. Penelitian terdahulu tersebut memberikan gambaran mengenai perkembangan kajian akademik terkait pengaturan hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian penelitian tersebut umumnya menitik beratkan pada efektivitas regulasi, bentuk perlindungan hukum, serta penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Meskipun memiliki keterkaitan dengan topik yang dikaji, masing-masing penelitian menunjukkan perbedaan fokus, baik dari segi pendekatan (normatif dan *socio-legal*), ruang lingkup pembahasan, maupun penekanan pada aspek tertentu dalam transaksi elektronik. Penelusuran penelitian terdahulu menjadi penting untuk menempatkan posisi penelitian ini secara jelas, mengidentifikasi celah kajian yang belum dianalisis secara komprehensif, dan menegaskan kontribusi ilmiah yang hendak diberikan melalui analisis hak-hak konsumen dan penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* secara sistematis dan terintegrasi. Atas dasar tersebut, penulis menyajikan beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai bahan perbandingan guna menegaskan orisinalitas penelitian dan memperhatikan kontribusi ilmiah yang hendak diberikan melalui penelitian ini.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> sebagai Tantangan Bisnis di Era Global (Sulistianingsih et al., 2023) ⁵²	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hak-hak konsumen dalam transaksi <i>e-commerce</i> , menganalisis penyelesaian sengketa dalam transaksi <i>e-commerce</i> khususnya melalui jalur di luar pengadilan, serta mengkaji penyelesaian sengketa menggunakan pendekatan yuridis normatif berdasarkan norma hukum positif yang berlaku.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>e-commerce</i> merupakan pasar tanpa batas yang melampaui perbedaan waktu, bahasa, mata uang, dan yurisdiksi. Selain itu, negara telah memberikan perlindungan hukum melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sengketa dalam transaksi <i>e-commerce</i> dapat diselesaikan melalui Alternatif Penyelesaian	- Persamaan utama terletak pada pembahasan hak-hak konsumen dalam transaksi <i>e-commerce</i>, menyoroti perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik, serta mekanisme penyelesaian sengketa dalam perdagangan online. - Metode yang digunakan adalah pendekatan penelitian hukum normatif dan	Perbedaan mendasar terletak pada fokus analisis. Penelitian Sulistianingsih menitikberatkan pada ada penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) secara umum. Sementara itu, penelitian ini secara spesifik lebih menekankan pada perlindungan hukum konsumen online secara komprehensif, termasuk aspek kesadaran hukum, posisi tawar

⁵² Dewi Sulistianingsih, Melliniarini Dibura Utami, and Yuli Prasetyo Adhi, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Sebagai Tantangan Bisnis Di Era Global," *Jurnal Mercatoria* 16, no. 2 (2023): 119–28, doi:10.31289/mercatoria.v16i2.8042.

Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Sengketa (APS) seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, konsultasi, <i>expert judgement</i> , dan arbitrase. APS dinilai sebagai mekanisme yang cepat, murah, rahasia, dan menguntungkan kedua belah pihak jika dilandasi itikad baik.	bertumpu pada analisis peraturan perundang-undangan sebagai bahan hukum utama.	konsumen, serta implikasi praktik digital modern. Selain itu, penelitian ini juga lebih kontekstual terhadap dinamika <i>e-commerce</i> saat ini, sedangkan penelitian Sulistianingsih menitikberatkan pada mekanisme penyelesaian sengketa.
Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi <i>E-commerce</i> Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi <i>e-commerce</i> berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	Hasil penelitian menunjukkan perkembangan teknologi dan <i>e-commerce</i> membawa manfaat besar, tetapi juga meningkatkan risiko pelanggaran hak konsumen.	Persamaan utama terletak pada pembahasan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi <i>e-commerce</i>, menjadikan Undang-Undang Perlindungan	Perbedaan mendasar terletak pada fokus analisis. Penelitian Fista et al menekankan pada efektivitas regulasi dalam mencegah penipuan oleh pelaku usaha. Sedangkan penelitian ini

Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(Fista et al., 2023) ⁵³	tentang Perlindungan Konsumen, mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dalam penerapan perlindungan hukum tersebut khususnya terkait pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha, serta menilai efektivitas regulasi perlindungan konsumen dalam mencegah praktik kecurangan dalam transaksi elektronik.	Selain itu, regulasi perlindungan konsumen, khususnya melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, belum berjalan secara efektif dalam mencegah penipuan dalam transaksi elektronik. Keberadaan undang-undang tersebut diharapkan menjadi payung hukum yang mampu memberikan kepastian hukum dan perlindungan	an Konsumen sebagai dasar analisis, serta menyoroti adanya permasalahan dalam praktik transaksi elektronik. • Metode yang digunakan adalah pendekatan penelitian hukum normatif dan bertumpu pada analisis peraturan perundang-undangan sebagai bahan hukum utama.	lebih luas karena tidak hanya menilai efektivitas regulasi, tetapi juga menganalisis hak-hak konsumen secara lebih spesifik serta mekanisme penyelesaian sengketa. Selain itu, penelitian Fista et al bersifat deskriptif terhadap kelemahan regulasi, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada analisis sistematis terhadap perlindungan dan mekanisme penyelesaian hukum yang tersedia.

⁵³ Yanci Libria Fista et al., "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Binamulia Hukum* 12, no. 1 (2023): 177–89, doi:10.37893/jbh.v12i1.599.

Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		bagi konsumen. Namun dalam praktiknya, masih terdapat kelemahan dalam implementasi dan pengawasan terhadap pelaku usaha di ranah digital.		
Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bagi Konsumen Dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> (Masferisa et al., 2025) ⁵⁴	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi <i>e-commerce</i> , menganalisis upaya hukum yang tersedia bagi konsumen yang dirugikan baik melalui jalur litigasi maupun non-	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi <i>e-commerce</i> telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian dapat	Persamaan utama terletak pada pembahasan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi <i>e-commerce</i>, mekanisme penyelesaian sengketa bagi konsumen yang dirugikan, berfokus pada	Perbedaan mendasar terletak pada penggunaan pendekatan <i>socio-legal</i> dengan data empiris (observasi, wawancara, survei 100 responden) pada penelitian Masferisa et al, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif

⁵⁴ Masferisa, *Opcit*, Hlm 329-341.

Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	litigasi, serta mengkaji perlindungan hukum konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan pendekatan socio-legal (gabungan normatif dan empiris).	menempuh dua jalur penyelesaian sengketa, yaitu non-litigasi (di luar pengadilan) dan litigasi (melalui pengadilan). Meskipun regulasi telah tersedia, praktik transaksi online tetap mengandung risiko yang membutuhkan pemahaman hukum dari konsumen. Kombinasi pendekatan normatif dan data lapangan memberikan gambaran nyata tentang efektivitas perlindungan hukum di masyarakat.	perlindungan hak konsumen dalam konteks perdagangan elektronik, serta menjadikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum utama.	berbasis studi kepustakaan. Selain itu, penelitian Masferisa et al menekankan pada pengalaman nyata konsumen dan efektivitas implementasi di lapangan, sementara penelitian ini menitikberatkan pada analisis norma hukum dan konstruksi perlindungan hukum secara konseptual.