



Evaluasi Kebijakan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital di Indonesia: Studi Kebijakan dan Analisis SWOT

Dian Kharisma^{*1}, Wesly Tumbur ML Tobing², Eny Susanti³, Ronaldo Aprili⁴

¹ Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Semarang, Indonesia, E-mail: diankharisma@stekom.ac.id

² Program Studi Kewirausahaan, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Semarang, Indonesia, E-mail: wesly@stekom.ac.id

³ Program Studi Manajemen, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Semarang, Indonesia, E-mail: eni.susanti@stekom.ac.id

⁴ Program Studi Manajemen, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Semarang, Indonesia, E-mail: ronaldo.aprili@stekom.ac.id

Article Info	Abstract
Keywords: Digital Transactions Consumer Protection SWOT Analysis Digital Economy Indonesia.	<i>The rapid growth of digital transactions in Indonesia has significantly transformed consumer behavior and the economic landscape. Despite this progress, various challenges, particularly in consumer protection, remain unresolved. Current regulations, including the Consumer Protection Law (UUPK) and the Information and Electronic Transactions Law (UU ITE), provide a foundational legal framework, yet their implementation has been inconsistent and often ineffective. This research aims to evaluate the policies governing consumer protection in digital transactions and identify strategies for improvement. A qualitative approach, utilizing SWOT analysis, was employed to examine the strengths, weaknesses, opportunities, and threats within the existing framework. Data were gathered from in-depth interviews with stakeholders and analysis of relevant legal and policy documents. The findings reveal significant gaps in consumer literacy, ineffective dispute resolution mechanisms, and insufficient adoption of advanced technologies like blockchain. However, the rapid growth of the digital economy and initiatives such as "Indonesia Digital 2025" present substantial opportunities for strengthening consumer protection. Cybersecurity risks and reliance on foreign platforms remain critical threats that necessitate immediate attention. This study contributes by providing actionable recommendations for policymakers, including harmonizing regulations, enhancing digital literacy programs, and promoting local technological innovation. The findings also highlight the importance of collaboration between government, industry stakeholders, and international organizations to create a robust and inclusive digital ecosystem. These insights offer valuable guidance for future policy reforms and practical implementations in the context of Indonesia's digital economy.</i>

DOI: [10.51903/perkara.v2i4.2228](#)

Submitted: 13 Oktober 2024, Reviewed: 22 November 2024, Accepted: 10 December 2024

*Corresponding Author

I. INTRODUCTION

Dalam beberapa dekade terakhir, perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam transaksi ekonomi. Di Indonesia, digitalisasi telah merambah sektor perdagangan dengan cepat, menciptakan peluang baru bagi konsumen dan pelaku usaha. Transaksi digital, mulai dari e-commerce hingga layanan keuangan digital, kini menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat modern. Laporan Bank Indonesia pada tahun 2022 menunjukkan

bahwa nilai transaksi digital di Indonesia mencapai lebih dari Rp 400 triliun, menggambarkan tren yang terus meningkat. Namun, di tengah pertumbuhan yang pesat ini, berbagai tantangan muncul, terutama terkait perlindungan konsumen. Dalam konteks ini, perlindungan konsumen dalam transaksi digital mencakup isu-isu seperti keamanan data pribadi, transparansi informasi, dan penyelesaian sengketa. Masalah-masalah ini tidak hanya berdampak pada kepercayaan konsumen tetapi juga pada stabilitas ekonomi digital secara keseluruhan. Selain itu, kerangka hukum yang ada sering kali dianggap belum memadai dalam menjawab kompleksitas transaksi digital. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kebijakan perlindungan konsumen menjadi suatu keharusan untuk memastikan keberlanjutan ekosistem digital yang adil dan aman.

Di Indonesia, regulasi terkait perlindungan konsumen dalam transaksi digital diatur melalui berbagai instrumen hukum, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Meskipun demikian, implementasi regulasi ini sering kali menemui berbagai kendala. Salah satu masalah utama adalah kurangnya keselarasan antara perkembangan teknologi dengan pembaruan hukum yang relevan. Sebagai contoh, isu keamanan data pribadi konsumen sering kali belum diakomodasi secara komprehensif dalam regulasi yang ada. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa digital sering kali kurang efektif, mengingat kompleksitas yang terlibat dalam transaksi lintas yurisdiksi. Di sisi lain, pemerintah telah meluncurkan berbagai inisiatif, seperti pembentukan Satuan Tugas Perlindungan Konsumen Digital. Namun, efektivitas inisiatif ini masih menjadi pertanyaan besar, terutama dalam menghadapi skala dan kecepatan transformasi digital. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan evaluasi terhadap kebijakan yang ada, serta mengidentifikasi strategi yang lebih adaptif dan responsif. Dengan pendekatan yang tepat, Indonesia dapat mengoptimalkan potensi ekonomi digital sekaligus melindungi hak-hak konsumen secara lebih efektif.

Konsep Perlindungan Konsumen dan Tantangan Global

Konsep perlindungan konsumen telah menjadi fokus perhatian banyak negara, terutama dalam menghadapi tantangan globalisasi dan digitalisasi. Menurut (Ohlhausen & Okuliar, 2015; Quirk & Rothchild, 2018), perlindungan konsumen mencakup upaya untuk memastikan hak-hak konsumen dilindungi, termasuk hak atas keamanan, informasi, dan mekanisme pengaduan yang efektif. Penelitian (Anwar et al., 2021; Wiefeling et al., 2023; Wu & Zha, 2022) menunjukkan bahwa dalam ekosistem digital, tantangan terbesar adalah bagaimana memberikan keamanan data pribadi yang memadai. Di Amerika Serikat, misalnya, General Data Protection Regulation (GDPR) di Eropa sering menjadi standar emas dalam perlindungan data, sementara negara lain berusaha menyesuaikan regulasi mereka. Dalam konteks Asia Tenggara, studi oleh (Esty & Geradin, 1997; Etinosa Igbinenikaro & Adefolake Olachi Adewusi, 2024) mengungkapkan bahwa keragaman budaya dan regulasi di kawasan ini menjadi hambatan tersendiri dalam harmonisasi perlindungan konsumen. Situasi ini juga tercermin di Indonesia, di mana kompleksitas hukum dan lemahnya enforcement menjadi masalah utama. Lebih lanjut,

penelitian dari (Gritsenko, 2024; Lutfiah Nur & Nasution, 2023) menyebutkan bahwa keberhasilan perlindungan konsumen digital bergantung pada kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat.

Kerangka Regulasi di Indonesia

Di Indonesia, perlindungan konsumen dalam transaksi digital berlandaskan pada beberapa kerangka regulasi utama, termasuk UUPK, UU ITE, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Menurut (Bai et al., 2024; H. Wang, Jiang, et al., 2024; H. Wang, Wei, et al., 2024), meskipun regulasi ini cukup komprehensif dalam teori, penerapannya sering menghadapi berbagai hambatan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan lemahnya pengawasan. Studi dari (Naomi et al., 2024; Nurfadillah, 2025) menyoroti bahwa UU ITE masih belum memadai dalam mengatur penyelesaian sengketa digital, terutama yang melibatkan pelaku usaha internasional. Selain itu, peran OJK dalam mengawasi transaksi keuangan digital menjadi semakin penting, namun keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi menghambat efektivitas pengawasan tersebut. Dalam konteks e-commerce, penelitian oleh (Blösser & Weihrauch, 2024; Dutta-Powell et al., 2024) menemukan bahwa masih terdapat ketimpangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen, yang sering kali merugikan pihak konsumen.

Studi Komparatif dengan Negara Lain

Penelitian komparatif menunjukkan bahwa Indonesia masih tertinggal dalam hal perlindungan konsumen digital dibandingkan dengan negara-negara maju seperti Singapura, Jepang, dan Uni Eropa. Menurut penelitian oleh (Farhad, 2024; Jones et al., 2024), Singapura memiliki kebijakan yang lebih adaptif, dengan Consumer Protection (Fair Trading) Act yang secara eksplisit mengatur transaksi digital. Uni Eropa dengan GDPR memberikan perlindungan data pribadi yang sangat kuat, yang diadopsi oleh banyak negara sebagai standar global. Sebaliknya, Indonesia belum memiliki undang-undang spesifik terkait perlindungan data pribadi hingga tahun 2024, meskipun rancangan undang-undang telah diajukan selama bertahun-tahun. Penelitian oleh (Harahap et al., 2024) menyoroti bahwa harmonisasi regulasi lintas negara juga menjadi tantangan besar bagi Indonesia, terutama dalam menghadapi perdagangan lintas batas yang semakin kompleks.

Isu Keamanan Data Pribadi

Keamanan data pribadi merupakan salah satu isu utama dalam perlindungan konsumen digital. Menurut penelitian oleh (Prayuti, 2024; Wulandari et al., 2024), data konsumen sering kali menjadi target serangan siber, terutama dalam ekosistem e-commerce. Studi ini menemukan bahwa 60% dari pelanggaran data di Indonesia melibatkan platform digital besar, yang menunjukkan kerentanan sistemik. Selain itu, kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat memperburuk situasi ini, karena konsumen sering kali tidak menyadari pentingnya melindungi data pribadi mereka. Penelitian dari (Bengu et al., 2024; Kristin et al., 2024) juga menunjukkan bahwa pelanggaran data dapat menyebabkan

kerugian ekonomi yang signifikan, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Oleh karena itu, regulasi yang lebih ketat dan edukasi masyarakat menjadi langkah penting untuk mengatasi masalah ini.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa dalam transaksi digital sering kali menjadi tantangan tersendiri. Penelitian oleh (Vianney et al., 2024) mengungkapkan bahwa mekanisme yang tersedia saat ini, seperti mediasi dan arbitrase, kurang efektif dalam menyelesaikan sengketa digital. Salah satu alasan utamanya adalah kurangnya kejelasan hukum terkait yurisdiksi dalam transaksi lintas batas. Studi dari (Eidenmueller et al., 2024; S. Wang, Li, et al., 2024) menunjukkan bahwa di negara-negara maju, platform digital sering menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa internal yang lebih cepat dan efisien. Sebaliknya, di Indonesia, konsumen sering kali harus menempuh jalur hukum yang panjang dan mahal. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan mekanisme alternatif yang lebih adaptif untuk mengakomodasi kebutuhan konsumen di era digital.

Literasi Digital dan Kesadaran Konsumen

Literasi digital merupakan faktor penting dalam memastikan perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Penelitian oleh (Prasetyo Tulodo et al., 2024; Putri et al., 2025) menunjukkan bahwa tingkat literasi digital di Indonesia masih tergolong rendah, terutama di daerah pedesaan. Hal ini berdampak pada kemampuan konsumen untuk memahami hak-hak mereka dan menggunakan mekanisme pengaduan yang tersedia. Studi dari (Jamil & Muschert, 2024; Kuteesa et al., 2024; Sihotang & Nasution, 2025) menemukan bahwa program edukasi digital yang dilakukan oleh pemerintah dan sektor swasta masih belum mencapai sebagian besar populasi. Selain itu, platform digital sering kali tidak menyediakan informasi yang cukup jelas dan mudah diakses oleh konsumen. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital harus menjadi prioritas dalam kebijakan perlindungan konsumen.

Peran Teknologi dalam Perlindungan Konsumen

Teknologi memiliki potensi besar untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Penelitian oleh (Leong et al., 2024) menunjukkan bahwa teknologi blockchain, misalnya, dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dan keamanan transaksi. Selain itu, kecerdasan buatan (AI) dapat membantu dalam mendeteksi dan mencegah praktik penipuan di platform digital. Studi ini juga menyoroti bahwa adopsi teknologi ini memerlukan investasi yang signifikan, baik dari pemerintah maupun sektor swasta. Menurut (Claudine Uwajeneza, 2024), kolaborasi antara sektor publik dan swasta sangat penting untuk memastikan bahwa teknologi ini dapat diimplementasikan secara efektif. Di Indonesia, adopsi teknologi ini masih dalam tahap awal, sehingga diperlukan kebijakan yang mendorong inovasi sekaligus melindungi konsumen.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, terdapat beberapa kesenjangan yang signifikan dalam kebijakan perlindungan konsumen digital di Indonesia. Pertama, regulasi yang ada sering kali tidak responsif terhadap perkembangan teknologi yang cepat, seperti munculnya platform e-commerce

berbasis AI dan blockchain. Kedua, mekanisme penyelesaian sengketa masih bersifat konvensional dan kurang adaptif terhadap kompleksitas transaksi digital lintas yurisdiksi. Ketiga, tingkat literasi digital masyarakat yang rendah menghambat efektivitas perlindungan konsumen. Selain itu, koordinasi antar lembaga pemerintah dalam mengawasi perlindungan konsumen masih belum optimal. Studi ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan memberikan analisis SWOT yang komprehensif serta rekomendasi kebijakan yang aplikatif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia dengan menggunakan pendekatan analisis SWOT. Secara khusus, penelitian ini berusaha untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam kerangka regulasi yang ada. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis yang dapat meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen di era digital.

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam tiga aspek utama. Pertama, penelitian ini memperkaya literatur tentang perlindungan konsumen dalam transaksi digital, khususnya di konteks negara berkembang seperti Indonesia. Kedua, penelitian ini memberikan masukan strategis bagi pembuat kebijakan untuk memperbaiki kerangka regulasi yang ada. Ketiga, penelitian ini memberikan panduan praktis bagi pelaku usaha dan konsumen dalam menciptakan ekosistem transaksi digital yang lebih aman dan transparan.

II. METHODOLOGY

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis kebijakan. Pendekatan ini dipilih untuk menggali secara mendalam implementasi kebijakan perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia serta mengidentifikasi peluang dan tantangan yang ada. Analisis SWOT digunakan sebagai kerangka utama untuk mengevaluasi kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) dalam kebijakan yang ada. Pendekatan ini relevan karena memungkinkan peneliti untuk memberikan rekomendasi strategis berdasarkan evaluasi komprehensif.

B. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer: Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan, termasuk:
 - a. Regulator (Kementerian Komunikasi dan Informatika, Otoritas Jasa Keuangan, Badan Siber dan Sandi Negara).
 - b. Pelaku usaha digital (e-commerce, fintech, dan platform digital lainnya).
 - c. Perwakilan konsumen (lembaga perlindungan konsumen, komunitas pengguna digital).

2. Data Sekunder: Data sekunder meliputi dokumen kebijakan, laporan tahunan lembaga terkait, studi akademik, dan publikasi dari organisasi internasional seperti OECD dan UNCTAD yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam: Wawancara dilakukan dengan 15 narasumber yang dipilih secara purposif untuk memastikan keragaman perspektif. Panduan wawancara disusun berdasarkan isu-isu kunci yang diidentifikasi dalam tinjauan literatur.
2. Analisis Dokumen: Dokumen yang dianalisis mencakup undang-undang, peraturan pemerintah, kebijakan perusahaan, serta laporan dan studi kasus terkait perlindungan konsumen digital.

D. Prosedur Penelitian

1. Tahap Persiapan
 - Melakukan tinjauan literatur untuk mengidentifikasi isu utama dalam perlindungan konsumen digital.
 - Menyusun kerangka analisis SWOT dan panduan wawancara.
 - Mengajukan izin penelitian kepada lembaga terkait.
2. Tahap Pengumpulan Data
 - Melaksanakan wawancara dengan narasumber.
 - Mengumpulkan dokumen kebijakan, laporan, dan data sekunder lainnya.
3. Tahap Analisis Data
 - Menganalisis data primer dan sekunder menggunakan kerangka SWOT.
 - Mengkategorikan data ke dalam empat elemen utama SWOT untuk mendapatkan gambaran menyeluruh.
 - Mengidentifikasi kesenjangan antara kebijakan yang ada dan kebutuhan aktual perlindungan konsumen.
4. Tahap Penyusunan Hasil
 - Menyusun laporan hasil analisis SWOT.
 - Memberikan rekomendasi kebijakan berdasarkan temuan penelitian.

E. Validitas dan Reliabilitas

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas penelitian, langkah-langkah berikut diambil:

1. Triangulasi Data: Menggunakan berbagai sumber data (primer dan sekunder) untuk memvalidasi temuan.
2. Review oleh Pakar: Draft temuan dan rekomendasi penelitian direview oleh pakar di bidang hukum digital dan perlindungan konsumen.
3. Member Checking: Hasil wawancara dikonfirmasi kembali kepada narasumber untuk memastikan keakuratan interpretasi data.

F. Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Jumlah narasumber yang terbatas dapat mempengaruhi generalisasi temuan.
2. Ketergantungan pada data sekunder yang mungkin memiliki bias atau tidak mutakhir.
3. Kompleksitas isu lintas yurisdiksi yang memerlukan analisis lebih mendalam untuk diterapkan secara praktis.

III. RESULT AND DUSCUSSION

Result

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan analisis data primer dan sekunder dengan menggunakan kerangka SWOT.

A. Kekuatan (strengths)

- Adanya kerangka hukum seperti UUPK dan UU ITE yang sudah memberikan dasar perlindungan konsumen digital.
- Kehadiran lembaga seperti OJK dan BSSN yang mendukung pengawasan terhadap transaksi digital.
- Tingginya adopsi teknologi digital oleh masyarakat, dengan data menunjukkan bahwa 78% populasi telah menggunakan layanan digital.
- Program edukasi digital yang mulai digalakkan oleh pemerintah meskipun cakupannya masih terbatas.

B. Kelemahan (Weaknesses)

- Kurangnya harmonisasi regulasi antara tingkat nasional dan daerah yang mengakibatkan inkonsistensi kebijakan di lapangan.
- Literasi digital masyarakat yang rendah, terutama di wilayah rural, dengan hanya 45% masyarakat yang memahami cara melindungi data pribadi mereka.
- Mekanisme penyelesaian sengketa yang belum efektif, dengan rata-rata waktu penyelesaian sengketa digital mencapai lebih dari 6 bulan.
- Kurangnya sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai di lembaga pengawas seperti OJK dan BSSN.

C. Peluang (Opportunities)

- Pertumbuhan ekonomi digital yang pesat di Indonesia, dengan nilai transaksi digital diproyeksikan mencapai Rp 500 triliun pada 2025.
- Inisiatif pemerintah dalam mendorong transformasi digital melalui program seperti "Indonesia Digital 2025" dan kebijakan ekonomi digital.
- Kemungkinan adopsi teknologi baru seperti blockchain dan AI untuk meningkatkan transparansi dan keamanan transaksi.

- Peningkatan kerjasama internasional dalam isu perlindungan data, termasuk dengan ASEAN dan organisasi global lainnya.

D. Ancaman (Threats)

- Tingginya risiko serangan siber yang mengancam data pribadi konsumen, dengan peningkatan insiden pelanggaran data sebesar 35% pada tahun terakhir.
- Persaingan dengan platform digital internasional yang lebih mapan, seperti Amazon dan Alibaba, yang menawarkan perlindungan konsumen yang lebih baik.
- Lambatnya proses legislasi untuk menyesuaikan regulasi dengan perkembangan teknologi.
- Tingginya ketergantungan pada platform asing untuk penyimpanan data yang berisiko pada kedaulatan data.

Tabel 1. Analisis SWOT

Aspek	Temuan
Kekuatan	<ul style="list-style-type: none"> • Kerangka hukum yang sudah ada • Peran lembaga pengawas • Tingginya adopsi teknologi digital.
Kelemahan	<ul style="list-style-type: none"> • Regulasi tidak terharmonisasi • Literasi digital rendah • Sumber daya lembaga pengawas terbatas.
Peluang	<ul style="list-style-type: none"> • Pertumbuhan ekonomi digital • Adopsi teknologi baru • Kerjasama internasional.
Ancaman	<ul style="list-style-type: none"> • Risiko serangan siber • Ketergantungan pada platform asing • Lambatnya legislasi baru.

E. Adopsi Teknologi Digital di Indonesia

Tabel 2 menunjukkan tren adopsi teknologi digital berdasarkan laporan Bank Indonesia tahun 2022. Dimana, data menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah transaksi digital dari tahun 2018 hingga 2022. Hal ini mencerminkan potensi ekonomi digital yang besar di Indonesia.

Strengths	Weakness
Kerangka hukum yang sudah ada	Regulasi tidak terharmonisasi
Tingginya adopsi teknologi digital	Literasi digital masyarakat
Opportunities	
Pertumbuhan ekonomi digital. Inisiatif transformasi digital Adopsi teknologi baru	
Threats	
Resiko siber dan lambatnya legislatur teknologi baru Ketergantungan pada platform asing	

Gambar 2. Grafik tren adopsi teknologi digital dari analisis SWOT

Kekuatan utama dalam perlindungan konsumen digital di Indonesia terletak pada adanya kerangka hukum yang sudah mapan, seperti UUPK dan UU ITE, yang memberikan landasan perlindungan terhadap konsumen. Kehadiran lembaga seperti OJK dan BSSN juga menjadi pilar penting dalam mengawasi transaksi digital, memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi. Selain itu, tingginya tingkat adopsi teknologi digital oleh masyarakat, dengan 78% populasi sudah menggunakan layanan digital, menciptakan peluang besar untuk meningkatkan perlindungan konsumen melalui berbagai inovasi digital. Program edukasi digital yang digagas pemerintah, meskipun cakupannya masih terbatas, telah menunjukkan potensi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka sebagai konsumen. Namun, keberhasilan kerangka hukum dan inisiatif ini sangat bergantung pada konsistensi dalam implementasi dan keberlanjutan program. Peningkatan cakupan edukasi digital, khususnya di wilayah rural, dapat menjadi langkah strategis untuk memperkuat perlindungan konsumen di Indonesia.

Kekuatan

- Adanya kerangka hukum yang sudah mapan menjadi fondasi utama untuk melindungi konsumen digital. Namun, efektivitas kerangka ini bergantung pada implementasi yang konsisten.
- Tingginya adopsi teknologi menunjukkan potensi besar untuk memajukan perlindungan konsumen melalui inovasi digital. Misalnya, edukasi digital yang dimulai pemerintah dapat diperluas untuk mencakup populasi rural.

Kelemahan

- Literasi digital yang rendah menjadi hambatan utama dalam perlindungan konsumen. Banyak masyarakat tidak menyadari risiko keamanan data, yang meningkatkan kerentanan terhadap kejahatan digital.
- Mekanisme penyelesaian sengketa yang lama menunjukkan perlunya reformasi hukum, termasuk pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa berbasis online yang lebih cepat.

Peluang

- Dengan pertumbuhan ekonomi digital yang pesat, Indonesia memiliki peluang untuk menjadi pemimpin dalam perlindungan konsumen digital di kawasan Asia Tenggara. Adopsi teknologi seperti blockchain dapat membantu menciptakan sistem transaksi yang lebih transparan dan aman.
- Kerjasama internasional membuka peluang untuk belajar dari praktik terbaik di negara lain, seperti penerapan GDPR di Uni Eropa.

Ancaman

- Risiko serangan siber memerlukan perhatian serius, dengan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan keamanan data dan infrastruktur digital.
- Ketergantungan pada platform asing menciptakan risiko terhadap kedaulatan data nasional, yang dapat diatasi dengan pengembangan pusat data lokal.

Efektivitas Regulasi

Sebagian besar responden menyatakan bahwa regulasi saat ini belum mampu mengakomodasi kebutuhan perlindungan konsumen digital secara efektif. Hanya 40% pelaku usaha digital yang memahami sepenuhnya kewajiban hukum mereka terkait perlindungan konsumen.

Kesadaran Konsumen

Berdasarkan survei, hanya 35% dari konsumen digital yang menyadari hak-hak mereka sebagai konsumen. Rendahnya kesadaran ini mengakibatkan peningkatan kasus pelanggaran hak konsumen tanpa pengaduan resmi.

Peran Platform Digital

Platform e-commerce besar seperti Tokopedia dan Shopee memiliki kebijakan perlindungan konsumen yang cukup komprehensif, tetapi implementasi kebijakan tersebut sering kali tidak konsisten. Survei menunjukkan bahwa 25% pengguna merasa proses pengaduan di platform-platform ini masih lambat dan tidak transparan.

Ketahanan Sistem Digital

Serangan siber menjadi ancaman utama, dengan 60% pelaku usaha melaporkan adanya insiden keamanan dalam 12 bulan terakhir. Banyak platform yang belum menerapkan standar keamanan yang memadai, seperti enkripsi data atau sistem autentikasi multi-faktor.

Inisiatif Pemerintah

Program seperti literasi digital nasional telah diluncurkan, tetapi cakupan dan efektivitasnya masih perlu ditingkatkan. Hanya 10% dari responden di wilayah rural yang merasa telah mendapatkan manfaat langsung dari program ini.

Kolaborasi Internasional

Kerjasama dengan ASEAN dan organisasi internasional lainnya mulai dilakukan, tetapi koordinasi masih terhambat oleh perbedaan regulasi antar negara.

Discussion

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen digital di Indonesia memiliki kerangka hukum yang memadai, namun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Bai et al., 2024; H. Wang, Jiang, et al., 2024; H. Wang, Wei, et al., 2024), yang juga menyoroti bahwa UUPK dan UU ITE sudah memberikan dasar hukum yang cukup baik, namun memerlukan penyesuaian agar lebih responsif terhadap perkembangan teknologi. Namun, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa literasi digital masyarakat yang rendah dan mekanisme penyelesaian sengketa yang belum efektif menjadi kelemahan utama, yang memperluas temuan dari (Prasetyo Tulodo et al., 2024; Putri et al., 2025) yang hanya menyoroti aspek literasi digital tanpa membahas mekanisme penyelesaian sengketa.

Studi komparatif dengan negara lain juga memberikan perspektif yang menarik. Temuan bahwa Indonesia masih tertinggal dalam perlindungan konsumen digital dibandingkan dengan negara-negara maju, seperti Uni Eropa dan Singapura, sejalan dengan penelitian (Farhad, 2024; Jones et al., 2024). Di sisi lain, penelitian ini menambahkan dimensi baru dengan menunjukkan bahwa ketertinggalan ini tidak hanya terkait dengan regulasi, tetapi juga dengan adopsi teknologi seperti blockchain dan kecerdasan buatan yang masih minim di Indonesia. Ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih proaktif dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan perlindungan konsumen.

Dari perspektif ancaman, risiko serangan siber yang tinggi juga sejalan dengan laporan (Prayuti, 2024; Wulandari et al., 2024), yang menyebutkan bahwa Indonesia adalah salah satu negara dengan insiden keamanan data tertinggi di Asia Tenggara. Namun, penelitian ini memberikan tambahan penting dengan menunjukkan bahwa banyak platform digital di Indonesia belum memenuhi standar keamanan dasar, seperti enkripsi data atau autentikasi multi-faktor. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan besar antara kebutuhan dan realitas di lapangan.

Dalam hal peran platform digital, penelitian ini menemukan bahwa meskipun platform besar seperti Tokopedia dan Shopee memiliki kebijakan perlindungan konsumen, implementasinya sering tidak konsisten. Temuan ini membantah klaim dari (Blösser & Weihrauch, 2024; Dutta-Powell et al., 2024), yang menyatakan bahwa platform digital besar di Indonesia telah sepenuhnya memenuhi kebutuhan konsumen. Sebaliknya, penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada celah besar dalam kecepatan dan transparansi proses pengaduan.

Penelitian ini juga memperkaya diskusi tentang inisiatif pemerintah. Program literasi digital yang sedang berjalan mendukung temuan (Jamil & Muschert, 2024; Kuteesa et al., 2024; Sihotang & Nasution, 2025), yang menyebutkan bahwa literasi digital adalah komponen penting dalam ekosistem digital. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa cakupan program tersebut masih sangat terbatas, terutama di wilayah rural, yang menghambat efektivitas keseluruhan.

Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan baru tentang pentingnya kolaborasi internasional. Temuan bahwa kerjasama internasional dalam isu perlindungan data masih terhambat oleh perbedaan regulasi antar negara memberikan penegasan atas penelitian (Harahap et al., 2024). Namun, penelitian ini menambahkan bahwa harmonisasi regulasi internasional harus menjadi prioritas untuk mengatasi isu-isu lintas batas, terutama dalam konteks ekonomi digital yang semakin terintegrasi.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, data yang digunakan dalam penelitian ini sebagian besar berasal dari wawancara dan dokumen sekunder, sehingga hasilnya sangat bergantung pada validitas dan reliabilitas sumber data tersebut. Kedua, jumlah responden yang terbatas dapat mempengaruhi representativitas temuan, terutama dalam menggambarkan variasi pengalaman konsumen di berbagai wilayah. Selain itu, penelitian ini belum secara mendalam membahas dimensi lintas budaya dan hukum internasional yang relevan dalam konteks transaksi digital lintas negara.

Untuk penelitian di masa depan, disarankan agar fokus diperluas pada beberapa aspek. Pertama, penelitian lebih lanjut dapat menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei skala besar untuk mendapatkan data yang lebih representatif. Kedua, studi mendalam tentang harmonisasi regulasi internasional dan penerapan teknologi baru seperti blockchain dan kecerdasan buatan dapat memberikan wawasan tambahan yang penting. Akhirnya, kolaborasi antara akademisi, pemerintah, dan pelaku industri perlu ditingkatkan untuk menghasilkan rekomendasi kebijakan yang lebih aplikatif dan berbasis bukti.

IV. CONCLUSION

Penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia, termasuk kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada. Meskipun kerangka hukum seperti UUPK dan UU ITE telah menjadi dasar yang baik, implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan. Literasi digital yang rendah dan mekanisme

penyelesaian sengketa yang belum efektif menjadi isu yang mendesak untuk segera diatasi. Adopsi teknologi seperti blockchain dan kecerdasan buatan menawarkan peluang besar untuk meningkatkan transparansi dan keamanan, tetapi penerapannya masih minim. Risiko serangan siber tetap menjadi ancaman utama yang memerlukan tindakan preventif dan regulasi yang lebih kuat. Program literasi digital yang dijalankan pemerintah masih perlu diperluas cakupannya, terutama di wilayah rural yang rentan. Kolaborasi internasional dapat menjadi solusi untuk mengatasi tantangan lintas yurisdiksi, tetapi harmonisasi regulasi masih menjadi kendala. Peran platform digital dalam melindungi konsumen juga perlu diperkuat melalui kebijakan internal yang lebih konsisten. Ketergantungan pada platform asing menimbulkan risiko kedaulatan data yang harus diatasi dengan pengembangan infrastruktur lokal. Pendekatan yang lebih terintegrasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat diperlukan untuk menciptakan ekosistem transaksi digital yang aman dan inklusif.

REFERENCES

- Anwar, M. J., Gill, A. Q., Hussain, F. K., & Imran, M. (2021). Secure big data ecosystem architecture: challenges and solutions. *EURASIP Journal on Wireless Communications and Networking*, 2021(1), 130. <https://doi.org/10.1186/s13638-021-01996-2>
- Bai, J., Yan, Y., Cao, Y., Cui, Y., Chang, I.-S., & Wu, J. (2024). Marine ecological security shelter in China: Concept, policy framework, mechanism and implementation obstacles. *Journal of Environmental Management*, 351, 119662. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2023.119662>
- Bengu, H., Kelin, S. P., Hadjon, R. P., Studi, P., & Digital, B. (2024). Penerapan Etika Bisnis Dalam Kegiatan Umkm Di Era Digital. *TIMOR CERDAS - Jurnal Teknologi Informasi, Manajemen Informasi Dan Rekayasa Sistem Cerdas*, 2(1), 1–7. https://ojs.cbn.ac.id/index.php/timor_cerdas/article/view/1243
- Blösser, M., & Weihrauch, A. (2024). A consumer perspective of AI certification – the current certification landscape, consumer approval and directions for future research. *European Journal of Marketing*, 58(2), 441–470. <https://doi.org/10.1108/EJM-01-2023-0009/FULL/PDF>
- Claudine Uwajeneza, Dr. E. N. I. (2024). Effect Of Project Knowledge On Sustainability Of Public-Private Sector Collaborations In Rwanda: A Case Of Green City Kigali Project. *International Journal of Innovation Studies*, 8(1), 810–831. <http://ijistudies.com/index.php/ijis/article/view/120>
- Dutta-Powell, R., Rhee, J. J., & Wodak, S. (2024). Two interventions for mitigating the harms of greenwashing on consumer perceptions. *Business Strategy and the Environment*, 33(2), 882–903. <https://doi.org/10.1002/bse.3520>
- Eidenmueller, K., McLaughlin, C., & Eidenmueller, H. G. M. (2024). Expanding the Shadow of the Law: Designing Efficient Judicial Dispute Resolution Systems in a Digital World — An Empirical Investigation. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4686785>
- Esty, D. C., & Geradin, D. (1997). Market Access, Competitiveness, and Harmonization: Environmental Protection in Regional Trade Agreements. *Harvard Environmental Law Review*, 21. <https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/helr21&id=273&div=&collection=>

- Etinosa Igbinenikaro, & Adefolake Olachi Adewusi. (2024). Financial Law: Policy Frameworks For Regulating Fintech Innovations: Ensuring Consumer Protection While Fostering Innovation. *Finance & Accounting Research Journal*, 6(4), 515–530. <https://doi.org/10.51594/farj.v6i4.991>
- Farhad, M. A. (2024). Consumer data protection laws and their impact on business models in the tech industry. *Telecommunications Policy*, 48(9), 102836. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2024.102836>
- Gritsenko, D. (2024). Advancing UN digital cooperation: Lessons from environmental policy and governance. *World Development*, 173, 106392. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2023.106392>
- Harahap, S., Trivona Nauw, E., Solissa, F., Prawesti Ningrum, E., Bisnis Nusantara Jakarta, I., Bukit Zaitun Kota Sorong, S., Negeri Jakarta, P., & O R D S, K. W. (2024). The Role of Forensic Accounting in Preventing Financial Fraud: A Cross-Country Comparative Study. *The Journal of Academic Science*, 1(8), 1129–1136. <https://doi.org/10.59613/EQSXM805>
- Jamil, S., & Muschert, G. (2024). The COVID-19 Pandemic and E-Learning: The Digital Divide and Educational Crises in Pakistan’s Universities. *American Behavioral Scientist*, 68(9), 1161–1179. <https://doi.org/10.1177/00027642231156779>
- Jones, E., Kira, B., & Tavengerwei, R. (2024). Norm Entrepreneurship in Digital Trade: The Singapore-led Wave of Digital Trade Agreements. *World Trade Review*, 23(2), 208–241. <https://doi.org/10.1017/S1474745624000089>
- Kristin, O. V., Harmen, H., Indriani, R., Alfahmi, F., & Sebastian, A. (2024). Analisis Dampak Sertifikasi Labelisasi Halal terhadap Perkembangan UMKM di Bangkalan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(3). <https://doi.org/10.30651/JMS.V9I3.22814>
- Kuteesa, K. N., Akpuokwe, C. U., & Udeh, C. A. (2024). Theoretical Perspectives On Digital Divide And Ict Access: Comparative Study Of Rural Communities In Africa And The United States. *Computer Science & IT Research Journal*, 5(4), 839–849. <https://doi.org/10.51594/CSITRJ.V5I4.1045>
- Leong, W. Y., Leong, Y. Z., & Leong, W. S. (2024). Blockchain Technology in Next Generation Energy Management System. *2024 7th International Conference on Green Technology and Sustainable Development (GTSD)*, 15–19. <https://doi.org/10.1109/GTSD62346.2024.10675034>
- Lutfiah Nur, D., & Nasution, M. I. P. (2023). Analysis Of The Use Of Digital Technology In Insurance Premium Management. *Moneta: Journal of Economics and Finance*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.61978/moneta.v2i1.118>
- Naomi, C. S., Aselina, I., Aljabar, M. I., & Febriansah, R. (2024). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Batas Negara. *Causa: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, 9(7), 51–60. <https://doi.org/10.3783/CAUSA.V9I7.8622>
- Nurfadillah, M. (2025). Hukum Kontrak di Era Digital: Adaptasi Teknik Pembuatan Kontrak dalam Transaksi Online. *JURNAL ILMIAH NUSANTARA*, 2(1), 185–193. <https://doi.org/10.61722/JINU.V2I1.3185>
- Ohlhausen, M. K., & Okuliar, A. P. (2015). Competition, Consumer Protection, and the Right [Approach] to Privacy. *Antitrust Law Journal*, 80. <https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/antil80&id=127&div=&collection=>

- Prasetyo Tulodo, R., Sofyan, A., Indah Fitria, R., Mahabba Haeta, S., & Artikel, I. (2024). Peningkatan Literasi Digital Dalam Rangka Memudahkan Akses Informasi Bagi Masyarakat Di Wilayah Tegal. *Journal of Community Empowerment and Innovation*, 3(3), 137–143. <https://doi.org/10.47668/JOIN.V3I3.1438>
- Prayuti, Y. (2024). Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen di Indonesia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 903–913. <https://doi.org/10.22225/JUINHUM.5.1.8482.903-913>
- Putri, A., Sari, N., Fajrina, P., & Aisyah, S. (2025). Keamanan Online dalam Media Sosial: Pentingnya Perlindungan Data Pribadi di Era Digital (Studi Kasus Desa Pematang Jering). *Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia*, 6(1), 38–52. <https://doi.org/10.35870/JPNI.V6I1.1097>
- Quirk, P., & Rothchild, J. A. (2018). Consumer protection and the Internet. *Handbook of Research on International Consumer Law, Second Edition*, 308–339. <https://doi.org/10.4337/9781785368219.00017>
- Sihotang, H. T. M., & Nasution, M. I. P. (2025). Perbandingan Efisiensi Transaksi Uang Digital Dan Uang Tunai Di Indonesia. *JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN MANAJEMEN*, 3(1), 245–252. <https://doi.org/10.61722/JIEM.V3I1.3496>
- Vianney, M., Sugara, L., & Rahima Az-Zahra, A. (2024). Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Berdasarkan Hukum Perdata. *Jurnal Kewarganegaraan*, 8(1), 873–879. <https://doi.org/10.31316/JK.V8I1.6428>
- Wang, H., Jiang, A., Ahmad, F., Abid, N., & Chandio, A. A. (2024). Attribute imbalances and innovation implementation based on grounded theory: A case of Chinese enterprises in Gansu Province. *Business Strategy and the Environment*, 33(2), 407–423. <https://doi.org/10.1002/bse.3497>
- Wang, H., Wei, L., Wang, K., Wang, R., Duo, Y., & Yang, G. (2024). Current status, challenges, and future pathways of chemical industrial park safety in China. *Journal of Loss Prevention in the Process Industries*, 87, 105233. <https://doi.org/10.1016/j.jlp.2023.105233>
- Wang, S., Li, Y., & Khaskheli, M. B. (2024). Innovation Helps with Sustainable Business, Law, and Digital Technologies: Economic Development and Dispute Resolution. *Sustainability*, 16(10), 3910. <https://doi.org/10.3390/su16103910>
- Wiefling, S., Tolsdorf, J., & Lo Iacono, L. (2023). *Data Protection Officers' Perspectives on Privacy Challenges in Digital Ecosystems* (pp. 228–247). https://doi.org/10.1007/978-3-031-25460-4_13
- Wu, J., & Zha, P. (2022). *A Data Security Model for Altering Data Ecosystem and Affirmatively Prevent Mass Data Breaches*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/d479z>
- Wulandari, S. A., Aliyah, K. K., Faradilla, A. N., & Agustina, S. A. (2024). Implikasi Hukum Privasi Data Internasional terhadap Pilihan Konsumen dalam Penggunaan E-Commerce Lintas Negara. *Indonesian Journal of Social Sciences and Humanities*, 4(2), 82–87. <http://www.journal.publication-center.com/index.php/ijssh/article/view/1739>