



## Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Ekosistem E-Commerce melalui Pendekatan Hukum Empiris

Ahmad Ramadhan\*<sup>1</sup>, Dewi Lestari<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia, E-mail: [ahmad.ramadhan@gmail.com](mailto:ahmad.ramadhan@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, E-mail: [dewi.lestari@gmail.com](mailto:dewi.lestari@gmail.com)

---

### Article Info

#### Keywords:

Consumer Law  
E-commerce  
Digital Policy  
Legal Reform  
Indonesia

---

### Abstract

The rapid expansion of Indonesia's digital economy has significantly transformed consumer behavior, with e-commerce transactions reaching IDR 602 trillion in 2023. However, this economic growth has also led to a notable rise in consumer rights violations, creating an urgent need to evaluate the effectiveness of existing legal protections. This study aims to analyze the effectiveness of Indonesian consumer protection regulations, particularly the Consumer Protection Law, the Electronic Information and Transactions Law (ITE Law), and Government Regulation No. 80 of 2019 on Electronic Commerce, in addressing digital consumer disputes. Using an empirical legal research design with a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews with 10 consumers, 6 business actors, and 3 officials from the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), supported by document analysis and digital observation. The findings indicate that 38 percent of reported violations involve nonconforming goods, 25 percent involve failed refunds, and 20 percent relate to the misuse of personal data. These results reveal that regulatory implementation remains fragmented, with limited institutional coordination and insufficient integration of digital mechanisms. The study contributes to understanding how legal systems adapt to the dynamics of the digital economy by highlighting the interaction among regulation, technology, and institutional capacity. The novelty of this research lies in its empirical examination of the adaptability of Indonesia's legal framework to digital transaction environments, offering theoretical insights and practical implications for strengthening technology-based consumer protection.

---

DOI: <https://doi.org/10.51903/zap9vz59>

Submitted: July 2025, Reviewed: August 2025, Accepted: September 2025

\*Corresponding Author

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital global telah membawa perubahan besar terhadap pola konsumsi masyarakat di berbagai negara, termasuk Indonesia. Menurut (RetailX, 2023), nilai transaksi e-commerce dunia mencapai lebih dari 6,3 triliun dolar AS pada tahun 2023, dengan Asia Pasifik menyumbang hampir 60% dari total transaksi global. Di kawasan tersebut, Tiongkok dan Indonesia menjadi dua pasar terbesar dengan tingkat pertumbuhan pengguna internet dan konsumen digital tertinggi (Isrania et al., 2025). Laporan (Anadolu Agency, 2023) mencatat bahwa Indonesia memiliki lebih dari 178 juta konsumen digital aktif, menempatkannya sebagai pasar e-commerce terbesar di Asia Tenggara. Namun, pertumbuhan pesat ini juga diiringi dengan peningkatan kasus pelanggaran hak

konsumen, seperti penipuan *daring*, manipulasi harga, dan penyalahgunaan data pribadi. Kondisi ini menunjukkan urgensi untuk menilai efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam menghadapi kompleksitas ekosistem digital yang lintas batas dan dinamis.

Dalam konteks nasional, peningkatan nilai transaksi digital tidak selalu diikuti oleh perlindungan konsumen yang memadai. Berdasarkan laporan (Bank Indonesia, 2023), nilai transaksi *e-commerce* Indonesia meningkat dari Rp205 triliun pada tahun 2019 menjadi Rp602 triliun pada tahun 2023, sementara jumlah kasus sengketa konsumen digital juga melonjak dari 310 menjadi 930 kasus dalam periode yang sama. Kasus-kasus tersebut mencakup penipuan promosi, kegagalan pengembalian dana, hingga kebocoran data pribadi. Sejumlah penelitian seperti yang dilakukan oleh (Darnia, Azmy, et al., 2023; Darnia, Sirait, et al., 2023; Suka et al., 2024) menunjukkan bahwa pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang ITE belum mampu memberikan perlindungan optimal di ranah digital. Hal ini disebabkan oleh lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa *daring* serta keterbatasan penegakan hukum lintas *platform*. Dengan demikian, diperlukan pendekatan empiris untuk memahami efektivitas penerapan hukum tersebut dalam konteks praktik transaksi *e-commerce* yang nyata.

Beberapa penelitian terkait perlindungan konsumen dalam ekosistem *e-commerce* menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital menimbulkan tantangan baru bagi efektivitas hukum tradisional. Menurut (Putritamara et al., 2023), sistem perlindungan konsumen di Indonesia masih bersifat reaktif dan belum sepenuhnya adaptif terhadap model bisnis *daring* yang cepat berubah. (Dwivedi et al., 2023) menambahkan bahwa kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya di ruang digital menyebabkan banyak pelanggaran tidak dilaporkan atau diselesaikan secara informal. (Alessa, 2022) menemukan bahwa *Online Dispute Resolution (ODR)* berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem hukum digital. Penelitian (Cioffi et al., 2022) juga menegaskan bahwa keberhasilan regulasi digital ditentukan oleh kolaborasi antara otoritas hukum dan penyedia *platform*. Hasil-hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa perlindungan konsumen digital membutuhkan pendekatan *multi-level* yang menggabungkan hukum, teknologi, dan edukasi publik secara simultan.

Penelitian lain memperkuat temuan tersebut dengan menyoroti pentingnya integrasi sistem hukum dengan teknologi penyelesaian sengketa digital. (Morić et al., 2024), penerapan *Digital Consumer Rights Framework* memperlihatkan hasil positif dalam menekan kasus penipuan *daring* dan kebocoran data pribadi. (Xu & Wang, 2022) menemukan bahwa pengawasan berbasis *algoritma* dapat membantu otoritas hukum mendeteksi pola pelanggaran di *platform e-commerce* besar. (Turillazzi et al., 2023) menjelaskan bahwa penerapan *Digital Services Act* mampu mendorong transparansi dan tanggung jawab penyedia *platform* terhadap keamanan data konsumen. (Agapiou, 2023) melalui studi di Malaysia menilai bahwa keberhasilan sistem *ODR* bergantung pada kejelasan mekanisme hukum dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelesaian sengketa *daring*. (Hermanto, 2023) menyoroti bahwa

efektivitas hukum di Indonesia masih terhambat oleh lemahnya koordinasi antar lembaga dan minimnya kapasitas teknologi dalam sistem hukum nasional.

Kajian empiris lainnya menunjukkan bahwa faktor perilaku dan literasi digital turut berpengaruh terhadap efektivitas perlindungan hukum konsumen. (Lim & Letkiewicz, 2023) menyatakan bahwa rendahnya literasi digital menyebabkan konsumen rentan terhadap praktik curang dalam transaksi *daring*. (Thorpe et al., 2023) menemukan bahwa kesadaran hukum konsumen yang rendah berkorelasi dengan meningkatnya tingkat penyalahgunaan data pribadi di *platform e-commerce*. (Alenezi et al., 2023) menambahkan bahwa keberhasilan sistem perlindungan hukum bergantung pada kemampuan negara mengedukasi masyarakat melalui media digital yang mudah diakses. (Kapopoulos & Rizos, 2024) menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas lembaga penyelesaian sengketa konsumen dapat mengurangi beban kasus yang belum terselesaikan di tingkat nasional. (Zhao et al., 2025) memperjelas bahwa penelitian hukum perlu berfokus pada dimensi empiris agar dapat menilai efektivitas regulasi secara komprehensif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat digital saat ini.

Meskipun penelitian-penelitian sebelumnya memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman perlindungan konsumen digital, terdapat sejumlah keterbatasan yang menunjukkan celah penelitian yang belum terisi. (Carl et al., 2024) hanya menyoroiti dimensi normatif dari perlindungan konsumen tanpa melibatkan data empiris mengenai pengalaman pengguna dalam menghadapi sengketa digital. (Fei, 2023) membahas efektivitas UU Perlindungan Konsumen, tetapi belum mengaitkan analisis tersebut dengan dinamika penyelesaian sengketa *daring* yang bersifat lintas *platform*. (Sulistianingsih et al., 2023) memang memperlihatkan keberhasilan *ODR* di Tiongkok, namun konteks sosial dan kelembagaan hukum Indonesia sangat berbeda sehingga pendekatan tersebut tidak dapat diterapkan langsung. (Van Nguyen et al., 2022) menekankan kolaborasi antara regulator dan penyedia *platform* di Vietnam, tetapi belum menjelaskan bagaimana mekanisme tersebut dapat diadaptasi di negara dengan kapasitas penegakan hukum yang lebih lemah. (Choi et al., 2023) juga menyoroiti kebijakan digital Korea Selatan, tetapi penelitian tersebut terbatas pada konteks negara maju dengan sistem hukum yang telah terintegrasi secara digital.

Selain itu, beberapa studi regional dan nasional masih menunjukkan kekosongan dalam menjembatani hubungan antara regulasi, perilaku konsumen, dan mekanisme penyelesaian sengketa di Indonesia. (Addy et al., 2022) meneliti implementasi *ODR*, namun belum mengulas potensi penerapannya dalam sistem hukum Indonesia yang memiliki struktur penyelesaian sengketa berbeda. (Chawki et al., 2024) membahas koordinasi antar lembaga hukum nasional, tetapi penelitian tersebut tidak menilai secara mendalam pengalaman konsumen yang menjadi korban pelanggaran *daring*. (Mpofu & Mhlanga, 2022) melalui studi Uni Eropa menjelaskan efektivitas *Digital Services Act*, namun belum ada kajian komparatif yang menilai sejauh mana model serupa dapat diadaptasi di negara berkembang. (Wang et al., 2023) mengulas kapasitas lembaga penyelesaian sengketa konsumen, namun pendekatannya masih deskriptif tanpa pengujian empiris terhadap efektivitas regulasi. (Puengwattanapong & Leelasantitham,

2022) juga menggarisbawahi pentingnya pendekatan empiris, tetapi belum mengintegrasikan data perilaku konsumen digital dengan evaluasi hukum yang berlaku. Oleh karena itu, penelitian ini disusun untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menilai efektivitas regulasi, pengalaman konsumen, serta adaptabilitas hukum nasional dalam menghadapi ekosistem *e-commerce* yang terus berkembang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas regulasi hukum dalam melindungi konsumen pada ekosistem *e-commerce* Indonesia. Kajian ini juga berupaya mengidentifikasi bentuk-bentuk pelanggaran hak konsumen, mengevaluasi mekanisme penyelesaian sengketa yang berlaku, serta membandingkannya dengan praktik terbaik di tingkat internasional. Dengan pendekatan hukum empiris, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kesenjangan antara norma hukum dan praktik perlindungan konsumen di lapangan. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pembaruan kebijakan hukum digital yang adaptif dan responsif terhadap dinamika ekonomi modern. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademik, tetapi juga menawarkan rekomendasi strategis bagi pemerintah, pelaku industri, dan masyarakat untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem perdagangan digital di Indonesia.

## II. METODOLOGI

### A. Rancangan dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum empiris (*socio-legal research*) dengan desain deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya menelaah norma hukum yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan, tetapi juga mengkaji bagaimana regulasi tersebut diterapkan dan dihayati dalam praktik transaksi *e-commerce* di Indonesia. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menjembatani kesenjangan antara teori hukum dan realitas sosial yang dihadapi konsumen digital. Penelitian hukum empiris dianggap relevan karena memungkinkan eksplorasi terhadap pengalaman nyata para pihak, baik konsumen, pelaku usaha, maupun lembaga penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami dinamika interaksi antara pelaku usaha dan konsumen dalam konteks peraturan yang berlaku. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena hukum yang terjadi secara sistematis, faktual, dan akurat.

### B. Subjek dan Cakupan Penelitian

Subjek penelitian ini mencakup tiga kelompok utama, yaitu konsumen yang melakukan transaksi melalui *platform e-commerce*, pelaku usaha yang beroperasi di *platform* seperti *Shopee*, *Tokopedia*, dan *TikTok Shop*, serta pejabat atau mediator dari BPSK yang menangani sengketa konsumen digital. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa partisipan memiliki pengalaman langsung dan relevan dengan isu penelitian. Kriteria inklusi meliputi konsumen berusia 18 tahun ke atas yang pernah

mengalami pelanggaran hak konsumen secara daring dalam dua tahun terakhir, serta pelaku usaha dengan aktivitas transaksi minimal enam bulan di platform digital. Informan dari masing-masing kategori dipilih dengan mempertimbangkan keberagaman latar belakang dan wilayah tempat tinggal untuk memperoleh gambaran yang representatif. Selain itu, pengalaman individu dalam menghadapi permasalahan konsumen digital menjadi salah satu pertimbangan utama dalam proses seleksi responden. Sebanyak 10 konsumen, 5 pelaku usaha, dan 3 pejabat BPSK dipilih sebagai responden penelitian. Profil lengkap informan dan kriteria klasifikasinya disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Profil dan Klasifikasi Informan Penelitian**

Kategori Informan	Jumlah	Kriteria Utama	Peran dalam Penelitian
Konsumen	10	Mengalami pelanggaran hak digital	Memberikan data pengalaman nyata
Pelaku Usaha	6	Aktif di <i>e-commerce</i> > 6 bulan	Memberi perspektif pelaku industri
Pejabat BPSK	10	Menangani sengketa digital	Memberi pandangan hukum & kelembagaan

Tabel 1 menampilkan distribusi informan berdasarkan kategori, jumlah, kriteria utama, serta peran masing-masing dalam penelitian. Terdapat tiga kelompok utama yang menjadi subjek penelitian, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pejabat BPSK. Kelompok konsumen berjumlah sepuluh orang yang memiliki pengalaman langsung mengalami pelanggaran hak digital dalam transaksi daring dan berperan dalam memberikan data empiris mengenai bentuk sengketa yang terjadi. Pelaku usaha terdiri atas enam orang yang aktif bertransaksi di platform *e-commerce* selama lebih dari enam bulan, berkontribusi memberikan perspektif dari sisi pelaku industri terkait mekanisme dan tantangan dalam praktik perdagangan digital. Sementara itu, pejabat BPSK berjumlah sepuluh orang dengan pengalaman menangani sengketa konsumen digital, berperan memberikan pandangan hukum serta analisis kelembagaan dalam penyelesaian sengketa daring. Komposisi ini menunjukkan bahwa penelitian dirancang untuk memperoleh sudut pandang yang berimbang antara pihak konsumen, pelaku usaha, dan lembaga penyelesaian sengketa.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui tiga metode utama: wawancara mendalam, telaah dokumen hukum, dan observasi digital. Pertama, wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh data primer dari konsumen, pelaku usaha, dan pejabat BPSK terkait bentuk pelanggaran, respons hukum, serta hambatan penyelesaian sengketa daring. Kedua, telaah dokumen hukum mencakup analisis terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, serta PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Teknik ini memungkinkan peneliti mengamati langsung interaksi konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi daring tanpa intervensi. Ketiga, observasi digital dilakukan pada beberapa *platform e-commerce* untuk mengidentifikasi pola pelanggaran yang paling sering muncul, seperti *refund* gagal, penipuan promosi, dan kebocoran data

pribadi. Proses ini dapat dilihat secara visual pada Gambar 2 yang menunjukkan tahapan dan teknik pengumpulan data empiris.



**Gambar 1. Sequence Diagram Tahapan dan Teknik Pengumpulan Data Empiris**

Gambar 1 menampilkan alur sistematis pengumpulan data empiris yang melibatkan empat tahap utama, yaitu wawancara, analisis dokumen, observasi lapangan, dan validasi temuan. Diagram tersebut menggambarkan hubungan berurutan antarproses, di mana hasil wawancara dikirim untuk dianalisis dalam tahap analisis dokumen sebagai dasar pengolahan data awal. Selanjutnya, kegiatan observasi lapangan dilakukan berdasarkan hasil analisis tersebut untuk memastikan kesesuaian antara data dokumen dan kondisi faktual di lapangan. Setelah observasi dilakukan, hasilnya kemudian diteruskan pada tahap validasi temuan guna memastikan keakuratan dan konsistensi data yang diperoleh. Setiap tahap dalam diagram menunjukkan adanya proses timbal balik yang saling mendukung sehingga menghasilkan data penelitian yang terverifikasi dan komprehensif. Visualisasi ini memperjelas bagaimana peneliti mengintegrasikan data kualitatif dan empiris secara berurutan dalam kerangka analisis hukum dan praktik digital.

#### D. Perangkat dan Alat Pengumpulan Data

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah panduan wawancara semi-terstruktur yang dirancang untuk menyesuaikan dinamika percakapan tanpa menghilangkan fokus topik penelitian. Setiap sesi wawancara direkam dengan persetujuan informan, kemudian ditranskripsi untuk analisis. Selain itu, digunakan lembar observasi digital untuk mendokumentasikan pola pelanggaran di *platform e-commerce*. Instrumen ini memungkinkan pengumpulan data yang lebih fleksibel dan mendalam. Desain semi-terstruktur membantu menjaga keteraturan sekaligus memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan pengalaman secara detail. Proses ini mendukung penggalian informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, peneliti melakukan triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, dokumen hukum, dan data sekunder dari laporan resmi (Kominfo, BPSK, dan LAPOR.go.id). Kredibilitas data dijaga melalui proses *member checking*, di mana

informan diberikan kesempatan untuk meninjau kembali hasil transkrip wawancara sebelum dianalisis lebih lanjut. Pendekatan ini membantu meminimalkan bias yang mungkin muncul selama proses pengumpulan dan analisis data. Selain itu, peneliti juga melakukan *cross-check* data dengan laporan publik terkait. Prosedur berulang ini memastikan konsistensi dan keandalan hasil penelitian. Rincian instrumen dan fungsi masing-masing dalam pengumpulan data disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Rincian Instrumen dan Fungsi dalam Pengumpulan Data**

Jenis Instrumen	Tujuan	Bentuk Data yang Dihasilkan	Validasi
Panduan wawancara	Mendalami pengalaman dan persepsi hukum	Transkrip naratif	Triangulasi responden
Lembar observasi digital	Mengamati pola pelanggaran di <i>e-commerce</i>	Catatan lapangan	<i>Cross-check</i> dengan laporan publik
Analisis dokumen hukum	Mengkaji norma dan regulasi hukum	Matriks regulasi	Validasi pakar hukum

Tabel 2 menjelaskan jenis-jenis instrumen yang digunakan dalam proses pengumpulan data beserta tujuan, bentuk data yang dihasilkan, dan metode validasinya. Panduan wawancara digunakan untuk memperoleh data mendalam mengenai pengalaman dan persepsi hukum dari para informan, menghasilkan transkrip naratif yang kemudian divalidasi melalui triangulasi responden guna menjamin keakuratan informasi. Lembar observasi digital berfungsi mencatat pola pelanggaran yang terjadi di platform *e-commerce* dengan menghasilkan catatan lapangan yang divalidasi melalui *cross-check* terhadap laporan publik resmi. Sementara itu, analisis dokumen hukum digunakan untuk mengkaji norma dan regulasi yang relevan, menghasilkan matriks regulasi yang kemudian divalidasi oleh pakar hukum agar interpretasinya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Setiap instrumen dalam tabel tersebut memiliki peran saling melengkapi untuk memastikan data yang dikumpulkan bersifat komprehensif, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.

#### E. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif tematik, yaitu dengan mengelompokkan data berdasarkan tema utama yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen hukum. Tahapan analisis dimulai dari *data reduction*, *data display*, hingga *conclusion drawing* seperti dikemukakan Miles dan Huberman. Peneliti menggunakan perangkat lunak *NVivo 12* untuk membantu pengkodean data dan visualisasi tema, sehingga hubungan antar kategori seperti “bentuk pelanggaran”, “efektivitas regulasi”, dan “mekanisme penyelesaian sengketa” dapat dipetakan secara sistematis. Analisis normatif dilakukan secara paralel untuk menilai kesesuaian antara praktik di lapangan dan ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, serta PP No. 80/2019. Hasil dari kedua pendekatan tersebut kemudian dikompilasi untuk menghasilkan temuan empiris yang mendalam dan kontekstual. Proses alur tersebut dapat dilihat secara rinci pada Gambar 3 yang menggambarkan tahapan analisis data tematik dan normatif.



**Gambar 2. Alur Analisis Data Tematik dan Normatif**

Gambar 2 memperlihatkan tahapan analisis data yang dilakukan secara kualitatif dan tematik untuk mengolah hasil wawancara, observasi, serta telaah dokumen hukum. Proses ini diawali dengan tahap transkripsi, yaitu mengubah data hasil wawancara dan observasi ke dalam bentuk teks tertulis agar dapat dianalisis lebih lanjut. Tahap berikutnya adalah pengkodean, di mana data diberi label sesuai kategori tertentu menggunakan bantuan perangkat lunak *NVivo 12* guna memudahkan pengelompokan informasi relevan. Setelah itu dilakukan identifikasi tema untuk menemukan pola atau isu utama yang muncul dari data lapangan dan dokumen hukum. Tahap interpretasi hukum digunakan untuk menautkan temuan empiris dengan kerangka normatif yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan. Pada tahap akhir, seluruh hasil interpretasi disusun menjadi temuan akhir yang menggambarkan hubungan antara praktik di lapangan dan prinsip hukum yang berlaku.

#### F. Tahapan Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan melalui enam langkah sistematis yang dirancang untuk menjaga alur kerja yang terstruktur dan terukur. Langkah pertama adalah tahap perencanaan, yang mencakup perumusan fokus dan tujuan penelitian serta penyusunan pedoman wawancara. Tahap berikutnya adalah persiapan lapangan, termasuk seleksi informan dan penjadwalan wawancara sesuai kriteria yang telah ditentukan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, serta telaah dokumen hukum yang relevan. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis awal dengan teknik pengkodean tematik untuk mengidentifikasi pola utama. Urutan lengkap tahapan pelaksanaan penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Urutan Tahapan Pelaksanaan Penelitian**

Tahapan	Kegiatan Utama	Output yang Dihasilkan
1	Perumusan fokus & pedoman wawancara	Draft panduan wawancara
2	Seleksi & koordinasi dengan informan	Daftar partisipan terverifikasi
3	Pengumpulan data lapangan	Transkrip & catatan observasi
4	Analisis tematik & normatif	Kode tema & interpretasi hukum
5	Validasi hasil	Umpan balik informan & pakar
6	Penyusunan laporan akhir	Dokumen hasil penelitian final

Tabel 3 menggambarkan alur sistematis pelaksanaan penelitian yang terdiri dari enam tahapan utama, mulai dari perencanaan hingga penyusunan laporan akhir. Tahap pertama adalah perumusan fokus dan penyusunan pedoman wawancara untuk memastikan arah penelitian tetap konsisten dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tahap kedua mencakup proses seleksi dan koordinasi dengan informan untuk memperoleh daftar partisipan yang sesuai dengan kriteria penelitian. Tahap ketiga merupakan kegiatan pengumpulan data lapangan melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen hukum yang menghasilkan transkrip serta catatan observasi. Selanjutnya, tahap keempat berfokus pada analisis tematik dan normatif untuk mengidentifikasi pola data dan menghubungkannya dengan kerangka hukum

yang berlaku. Tahap kelima melibatkan proses validasi hasil melalui umpan balik dari informan dan pakar guna memastikan ketepatan temuan. Tahap terakhir adalah penyusunan laporan akhir yang memuat keseluruhan hasil penelitian dalam bentuk dokumen komprehensif dan terverifikasi.

### G. Pertimbangan Etika Penelitian

Karena penelitian ini melibatkan partisipan manusia, setiap kegiatan dilakukan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian. Semua informan diberikan lembar persetujuan partisipasi (*informed consent*) yang menjelaskan tujuan, manfaat, serta hak mereka untuk menolak atau menghentikan partisipasi kapan pun tanpa konsekuensi. Identitas responden dijaga kerahasiaannya dengan menggunakan kode anonim, misalnya K1–K10 untuk konsumen dan P1–P5 untuk pelaku usaha. Peneliti juga menjelaskan bahwa partisipasi bersifat sukarela dan tidak mempengaruhi akses terhadap layanan atau hak hukum apa pun. Seluruh data disimpan secara aman dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Selain itu, penelitian ini telah memperoleh izin etik internal dari fakultas hukum universitas tempat penelitian dilakukan.

## III. HASIL DAN DISKUSI

### Hasil

#### A. Temuan Lapangan

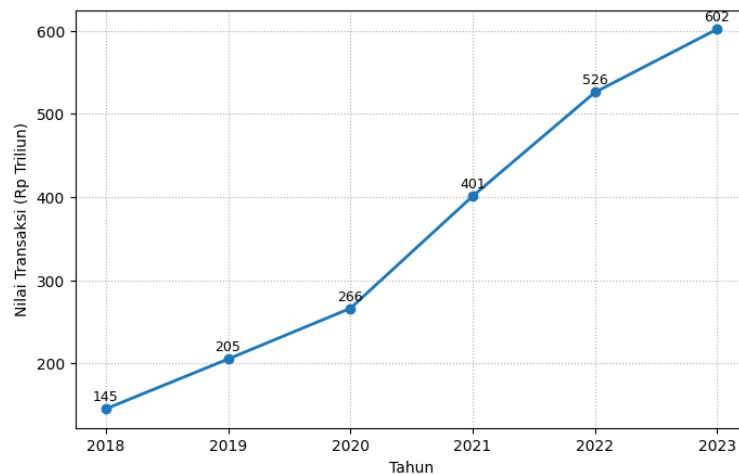
Penelitian ini menemukan bahwa pelanggaran hak konsumen dalam ekosistem *e-commerce* di Indonesia masih terjadi secara masif dan dalam berbagai bentuk. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen serta data dari laporan BPSK, pelanggaran paling banyak terjadi pada kasus barang yang tidak sesuai deskripsi, mencapai 38% dari total laporan. Kegagalan pengembalian dana (*refund*) menempati urutan kedua dengan 25%, menunjukkan lemahnya sistem pengawasan terhadap proses transaksi digital. Di sisi lain, penyalahgunaan data pribadi mencakup sekitar 20% dari laporan, yang mengindikasikan belum optimalnya kontrol atas keamanan informasi konsumen. Kasus penipuan promosi atau diskon palsu pun cukup signifikan, mencapai 17%, dan umumnya terjadi pada *marketplace* independen yang tidak memiliki sistem verifikasi penjual yang ketat. Rincian data mengenai jenis pelanggaran ini disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Jenis Pelanggaran Hak Konsumen dalam E-Commerce**

Jenis Pelanggaran	Jumlah Kasus (%)	Platform Dominan
Barang tidak sesuai deskripsi	38%	Shopee, Tokopedia
Dana tidak dikembalikan ( <i>refund</i> gagal)	25%	Tokopedia, TikTok Shop
Penyalahgunaan data pribadi	20%	Semua platform
Penipuan promosi / diskon palsu	17%	Marketplace independen

Temuan ini memperlihatkan bahwa mayoritas pelanggaran terjadi di *platform* besar seperti *Shopee* dan *Tokopedia*, yang menunjukkan bahwa tingginya jumlah pengguna tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat perlindungan hukum yang memadai. Kasus penyalahgunaan data pribadi ditemukan di semua *platform*, menandakan lemahnya kontrol terhadap kepatuhan perlindungan data pribadi di sektor *e-*

*commerce*. Selain itu, kecenderungan meningkatnya pengaduan dari tahun ke tahun sejalan dengan pertumbuhan nilai transaksi digital yang terus naik. Meskipun pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi, implementasi di tingkat operator platform masih belum konsisten. Edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak digital juga belum merata, terutama di kalangan pengguna baru. Tren ini dapat dilihat pada Gambar 3 yang menampilkan peningkatan nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia dari tahun 2018 hingga 2024.



**Gambar 3. Tren Transaksi E-Commerce di Indonesia 2018–2023**

Gambar 3 menunjukkan tren peningkatan nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia selama periode 2018 hingga 2023, yang naik signifikan dari Rp145 triliun pada 2018 menjadi Rp602 triliun pada 2023. Grafik ini menggambarkan pertumbuhan pesat sektor *e-commerce*, mencerminkan semakin tingginya ketergantungan masyarakat terhadap transaksi digital. Lonjakan ini terjadi seiring dengan meningkatnya laporan pelanggaran, terutama pada platform besar seperti *Shopee* dan *Tokopedia*, yang menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga perlindungan konsumen di tengah ekspansi pasar. Kasus penyalahgunaan data pribadi juga ditemukan di berbagai *platform*, memperlihatkan adanya celah dalam pengawasan terhadap kepatuhan perlindungan data. Pengaduan dari konsumen tercatat meningkat dari tahun ke tahun, bersamaan dengan naiknya volume transaksi digital. Grafik ini memberikan konteks atas berbagai isu perlindungan konsumen dan data pribadi yang muncul di tengah pertumbuhan industri *e-commerce* di Indonesia.

### B. Evaluasi Efektivitas Regulasi Perlindungan Konsumen

Hasil analisis menunjukkan bahwa efektivitas regulasi hukum yang berlaku di Indonesia dalam melindungi konsumen digital masih terbatas dan belum sepenuhnya adaptif terhadap perkembangan ekonomi digital. Berdasarkan data dan hasil wawancara, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 hanya menjamin hak konsumen secara umum tanpa mengatur secara spesifik mekanisme perlindungan di ranah digital. Regulasi ini dinilai masih parsial dan belum *digital-oriented*, sehingga belum mampu menjawab kebutuhan hukum era transaksi daring. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Tahun 2016 lebih fokus pada validitas transaksi elektronik, namun belum secara tegas mengatur tanggung jawab *platform*. Meskipun demikian, UU ITE dianggap cukup

efektif dalam memastikan keabsahan proses transaksi digital. Evaluasi perbandingan dari ketiga regulasi utama ini disajikan pada Tabel 5.

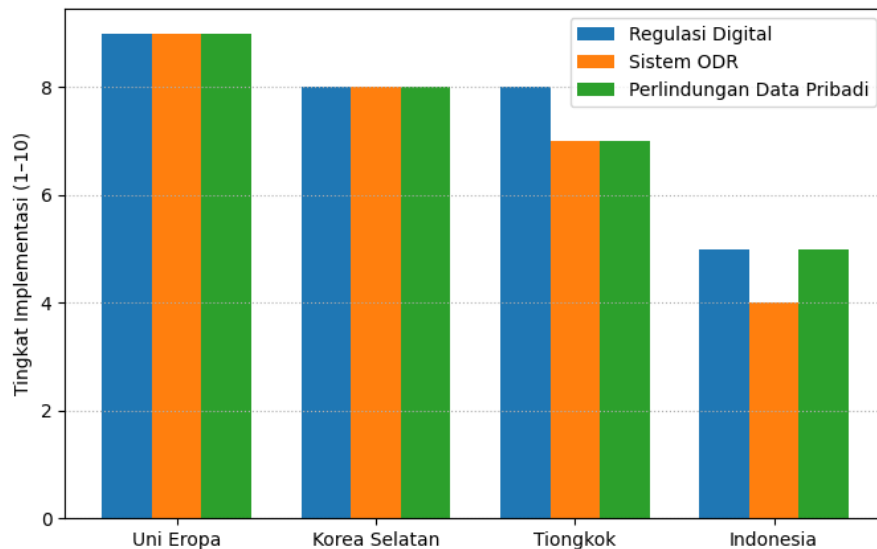
**Tabel 5. Rincian Instrumen dan Fungsi dalam Pengumpulan Data**

Regulasi	Tujuan	Tingkat Implementasi	Efektivitas
UU Perlindungan Konsumen (1999)	Menjamin hak konsumen	Parsial (belum <i>digital-oriented</i> )	Sedang
UU ITE (2016)	Perlindungan transaksi elektronik	Terbatas	Cukup efektif
PP No. 80/2019	Pengawasan perdagangan elektronik	Rendah	Kurang efektif

Analisis lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kerangka hukum yang berlaku dengan kebutuhan perlindungan di era digital. Ketiga regulasi tersebut berjalan secara terpisah tanpa mekanisme integratif yang memungkinkan penanganan sengketa secara holistik. Sebagian besar responden menilai bahwa sistem penyelesaian sengketa melalui BPSK belum mampu menjawab kompleksitas transaksi digital yang bersifat lintas *platform* dan lintas wilayah. Kondisi ini diperburuk dengan belum tersedianya sistem pelaporan terpadu yang mampu menghubungkan konsumen dengan otoritas secara *real-time*. Selain itu, minimnya literasi digital di kalangan konsumen juga menjadi hambatan dalam menempuh jalur penyelesaian formal. Hal tersebut terlihat dari masih dominannya proses pengaduan manual, meskipun media digital telah tersedia.

### C. Perbandingan dengan Mekanisme Perlindungan Konsumen Internasional

Sebagai upaya memperoleh konteks global, hasil penelitian ini juga membandingkan mekanisme perlindungan konsumen di Indonesia dengan praktik terbaik internasional. Berdasarkan studi literatur dan data sekunder, Uni Eropa melalui *Digital Services Act* dan *General Data Protection Regulation (GDPR)* telah menetapkan tanggung jawab hukum yang kuat bagi *platform* digital, termasuk mekanisme kompensasi otomatis bagi konsumen yang dirugikan. Korea Selatan dan Tiongkok telah mengembangkan sistem ODR yang memungkinkan pengaduan transaksi daring diselesaikan dalam waktu kurang dari tujuh hari kerja. Integrasi teknologi dan lembaga pengawas menjadi kunci keberhasilan model ODR di kedua negara tersebut. Sementara itu, Indonesia belum memiliki sistem ODR nasional yang terhubung langsung dengan lembaga pengawas maupun pelaku *platform*. Perbandingan ini divisualisasikan pada Gambar 4 yang menunjukkan perbedaan utama antara mekanisme perlindungan konsumen di Indonesia dan negara lain.



**Gambar 4. Tren Transaksi E-Commerce di Indonesia 2018–2023**

Gambar 4 menyajikan perbandingan tingkat implementasi mekanisme perlindungan konsumen antara Indonesia dan beberapa negara lain seperti Uni Eropa, Korea Selatan, dan Tiongkok, dalam tiga aspek utama: regulasi digital, sistem ODR, dan perlindungan data pribadi. Dari grafik terlihat bahwa Uni Eropa memiliki skor tertinggi (9 dari 10) di ketiga aspek, yang mencerminkan keberhasilan implementasi kebijakan seperti *Digital Services Act* dan *General Data Protection Regulation (GDPR)*. Korea Selatan dan Tiongkok juga menunjukkan tingkat implementasi yang tinggi, terutama dalam sistem ODR yang memungkinkan penyelesaian sengketa daring secara cepat dan efisien. Kedua negara tersebut telah berhasil mengintegrasikan teknologi dengan lembaga pengawas dalam skema perlindungan konsumen digital. Sebaliknya, Indonesia mencatat tingkat implementasi terendah, yaitu hanya mencapai skor 5 pada ketiga aspek, yang menunjukkan bahwa kebijakan perlindungan digital di Indonesia masih dalam tahap awal pengembangan. Grafik ini memberikan gambaran visual mengenai kesenjangan regulasi dan infrastruktur antara Indonesia dan negara-negara dengan praktik perlindungan konsumen digital yang lebih matang.

#### D. Ringkasan Temuan Utama

Secara keseluruhan hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa jenis pelanggaran konsumen digital yang paling dominan adalah produk tidak sesuai deskripsi dan kegagalan pengembalian dana (*refund*). Regulasi nasional yang ada dinilai masih terbatas karena belum terintegrasi secara digital dan belum mengatur secara spesifik mengenai tanggung jawab hukum *platform*. Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia saat ini cenderung bersifat konvensional dan belum didukung oleh kanal ODR yang efisien dan terotomatisasi. Ketertinggalan Indonesia dalam aspek ini terlihat dari perbandingan dengan negara-negara lain yang telah mengembangkan sistem pengawasan dan penyelesaian sengketa digital secara menyeluruh. Regulasi yang berlaku belum sepenuhnya merespons karakter lintas batas, kecepatan transaksi, serta kompleksitas data pribadi dalam konteks perdagangan digital. Kondisi ini menunjukkan perlunya adaptasi hukum terhadap realitas transaksi daring yang semakin kompleks dan dinamis.

## **Diskusi**

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pelanggaran hak konsumen digital di Indonesia masih terjadi secara luas, terutama dalam bentuk produk tidak sesuai deskripsi dan kegagalan pengembalian dana. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik pelaksanaannya di lapangan. Hal ini mendukung pandangan (Carl et al., 2024) bahwa sistem perlindungan konsumen nasional belum mampu merespons perubahan model bisnis digital secara cepat. Namun, data empiris dari penelitian ini mengindikasikan bahwa faktor kelembagaan, seperti keterbatasan peran BPSK dan lemahnya koordinasi antarinstansi, turut memperburuk efektivitas perlindungan hukum. Aspek kelembagaan ini jarang dibahas secara mendalam dalam studi hukum sebelumnya, padahal berperan penting dalam menegakkan regulasi yang sudah ada. Temuan ini memperluas cakupan analisis tentang efektivitas hukum dengan memasukkan dimensi kelembagaan dan kapasitas pelaksana hukum di ranah digital.

Temuan mengenai dominasi pelanggaran pada *platform* besar seperti *Shopee* dan *Tokopedia* memperlihatkan adanya hubungan antara skala pasar dan kompleksitas perlindungan hukum. Fenomena ini tidak sepenuhnya sejalan dengan asumsi (Dwivedi et al., 2023) yang menilai bahwa keberadaan regulasi formal sudah cukup menjamin perlindungan hak konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa regulasi yang tidak secara eksplisit mengatur tanggung jawab *platform* digital sering menimbulkan ketidaktegasan dalam implementasinya. Perbandingan dengan penelitian (Sulistianingsih et al., 2023; Van Nguyen et al., 2022) menunjukkan bahwa kolaborasi antara regulator dan penyedia *platform* menjadi faktor penting yang masih belum optimal di Indonesia. Kurangnya koordinasi antarpihak menyebabkan proses penyelesaian sengketa berjalan lambat dan tidak efisien. Hasil tersebut menggambarkan bahwa efektivitas hukum sangat dipengaruhi oleh integrasi kebijakan dan mekanisme kerja lintas sektor (*cross-sectoral governance*).

Temuan bahwa penyalahgunaan data pribadi ditemukan di seluruh *platform* menunjukkan masih lemahnya pelaksanaan prinsip akuntabilitas data dalam praktik *e-commerce*. Hasil ini berbeda dengan konteks yang diuraikan (Choi et al., 2023) di Korea Selatan dan (Chawki et al., 2024) di Uni Eropa, di mana kerangka regulasi digital yang terintegrasi mampu meningkatkan transparansi *platform*. Indonesia belum memiliki sistem pengawasan terpadu yang memungkinkan pemantauan otomatis terhadap pelanggaran privasi konsumen. Ketidakhadiran mekanisme ODR nasional memperlihatkan bahwa aspek teknologi belum menjadi bagian utama dari strategi perlindungan hukum. Situasi tersebut memperlihatkan perbedaan mendasar antara pendekatan hukum Indonesia yang masih konvensional dan praktik internasional yang telah menggabungkan regulasi dengan teknologi pengawasan. Temuan ini menjelaskan mengapa berbagai kasus pelanggaran privasi tetap berulang meskipun kerangka hukum formal telah tersedia.

Faktor perilaku konsumen dan literasi digital juga terbukti memengaruhi efektivitas regulasi perlindungan konsumen. Hasil penelitian ini mendukung pandangan (Lim & Letkiewicz, 2023; Thorpe

et al., 2023) yang menekankan bahwa rendahnya literasi digital membuat konsumen rentan terhadap praktik curang dalam transaksi daring. Informasi dari wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen tidak memahami prosedur pelaporan resmi maupun hak hukum yang mereka miliki. Kondisi ini menyebabkan banyak kasus tidak sampai pada mekanisme penyelesaian sengketa formal. Rendahnya kesadaran hukum dan ketidakpahaman terhadap instrumen perlindungan yang tersedia berpotensi memperlemah posisi konsumen di ruang digital. Situasi tersebut menggambarkan bahwa keberhasilan implementasi hukum juga bergantung pada sejauh mana masyarakat memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan *e-commerce*. Temuan ini menegaskan perlunya dimensi edukatif sebagai bagian dari kebijakan hukum perlindungan konsumen.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya perbedaan persepsi antara pelaku usaha dan regulator mengenai tanggung jawab hukum dalam transaksi digital. Beberapa pelaku usaha menilai bahwa penyelesaian sengketa merupakan tanggung jawab *platform*, bukan kewajiban langsung dari pihak penjual. Pandangan ini berbeda dari (Agapiou, 2023; Chawki et al., 2024) yang menyatakan bahwa koordinasi antar lembaga hukum sudah cukup kuat untuk menjamin perlindungan konsumen. Ketidakesesuaian pemahaman antara pelaku usaha dan lembaga pengawas memperlihatkan lemahnya sosialisasi dan harmonisasi regulasi di tingkat praktik. Perbedaan interpretasi terhadap UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan PP No. 80/2019 juga menyebabkan tumpang tindih kewenangan dalam penyelesaian sengketa. Situasi ini menunjukkan perlunya mekanisme harmonisasi hukum digital agar penegakan tanggung jawab dapat berlangsung secara konsisten di berbagai sektor. Analisis tersebut menyoroti bahwa keberhasilan regulasi tidak hanya ditentukan oleh isi hukum, tetapi juga oleh kejelasan struktur dan pembagian kewenangan di lapangan.

Secara teoretis, penelitian ini memperlihatkan bahwa efektivitas hukum digital merupakan hasil interaksi kompleks antara regulasi, perilaku masyarakat, dan kapasitas lembaga penegak hukum. Pendekatan hukum empiris yang digunakan membuka ruang untuk memahami hukum sebagai sistem sosial yang dinamis, bukan sekadar kumpulan norma tertulis. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini menunjukkan perlunya pengembangan sistem penyelesaian sengketa daring yang terintegrasi dan penggunaan teknologi pengawasan berbasis algoritma untuk mendeteksi pelanggaran secara dini. Model seperti ini telah diterapkan di Uni Eropa dan Korea Selatan dengan hasil yang signifikan terhadap peningkatan kepercayaan publik. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya memperluas program literasi hukum digital bagi masyarakat sebagai bagian dari kebijakan perlindungan konsumen nasional. Integrasi antara pendekatan hukum, teknologi, dan edukasi dapat memperkuat upaya perlindungan konsumen di Indonesia secara berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam menafsirkan hasilnya. Jumlah informan yang terbatas dapat berpengaruh terhadap representasi pengalaman konsumen di berbagai wilayah Indonesia. Fokus penelitian yang hanya mencakup beberapa platform besar belum sepenuhnya menggambarkan variasi permasalahan di *marketplace* independen. Pendekatan kualitatif yang

digunakan tidak memungkinkan pengukuran statistik atas efektivitas regulasi, sehingga hasilnya lebih bersifat eksploratif. Meskipun telah dilakukan triangulasi sumber dan validasi data, ruang untuk perluasan sampel tetap terbuka. Keterbatasan tersebut menandakan bahwa temuan penelitian ini harus dibaca dalam konteks yang spesifik terhadap populasi dan ruang lingkup yang diteliti. Informasi ini memberikan dasar penting untuk memahami batas penerapan hasil penelitian terhadap konteks hukum digital Indonesia.

#### **IV. KESIMPULAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas regulasi hukum dalam melindungi konsumen digital di Indonesia masih terbatas dan belum sepenuhnya adaptif terhadap perkembangan ekosistem *e-commerce*. Kasus pelanggaran hak konsumen seperti produk tidak sesuai deskripsi, kegagalan pengembalian dana, serta penyalahgunaan data pribadi masih sering terjadi di berbagai platform besar. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara norma hukum dan pelaksanaan regulasi di lapangan, terutama dalam aspek koordinasi kelembagaan serta literasi hukum masyarakat. Analisis empiris memperlihatkan bahwa keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan PP No. 80 Tahun 2019 belum berjalan secara integratif dan belum mengatur tanggung jawab platform digital secara jelas. Faktor perilaku konsumen, kapasitas lembaga penyelesaian sengketa, serta pemahaman pelaku usaha juga menjadi variabel yang memengaruhi tingkat efektivitas hukum. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan hukum yang bersifat adaptif, kolaboratif, dan berbasis teknologi untuk menjamin perlindungan konsumen di ruang digital.

Penelitian ini membuka peluang bagi kajian lanjutan untuk memperdalam pemahaman tentang hubungan antara regulasi digital dan perilaku konsumen di berbagai konteks sosial. Penelitian masa depan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cakupan yang lebih luas untuk mengukur korelasi antara efektivitas hukum, tingkat kepercayaan publik, dan kepatuhan *platform* terhadap regulasi digital. Studi komparatif lintas negara juga berpotensi memberikan perspektif baru mengenai model ODR yang efisien dan sesuai dengan kapasitas hukum nasional. Peneliti berikutnya disarankan untuk mengeksplorasi peran teknologi pengawasan berbasis algoritma sebagai instrumen penegakan hukum digital. Selain itu, kajian interdisipliner yang menggabungkan aspek hukum, teknologi informasi, dan komunikasi publik akan memperkaya pemahaman tentang perlindungan konsumen di era ekonomi digital. Pendekatan tersebut diharapkan dapat memberikan dasar empiris yang lebih kuat bagi pengembangan kebijakan hukum digital yang inklusif dan berkelanjutan di Indonesia.

#### **REFERENSI**

- Addy, L. T., Wardhani, L., Dzikirullah, M., Noho, H., Natalis, A., Tyesta, L., & Listya Wardhani, A. (2022). The Adoption of Various Legal Systems in Indonesia: An Effort to Initiate the Prismatic Mixed Legal Systems. *Cogent Social Sciences*, 8(1), 2104710. <https://doi.org/10.1080/23311886.2022.2104710>
- Agapiou, A. (2023). Overcoming the Legal Barriers to the Implementation of Smart Contracts in the Construction Industry: The Emergence of a Practice and Research Agenda. *Buildings*, 13(3), 594.

<https://doi.org/10.3390/buildings13030594>

- Alenezi, M., Wardat, S., & Akour, M. (2023). The Need of Integrating Digital Education in Higher Education: Challenges and Opportunities. *Sustainability*, 15(6), 4782. <https://doi.org/10.3390/su15064782>
- Alessa, H. (2022). The Role of Artificial Intelligence in Online Dispute Resolution: A brief and Critical Overview. *Information & Communications Technology Law*, 31(3), 319–342. <https://doi.org/10.1080/13600834.2022.2088060>
- Anadolu Agency. (2023). *Konsumen Digital ASEAN Bertambah 70 Juta Sejak Pandemi, Tertinggi dari Indonesia*. <https://www.aa.com.tr/id/dunia/konsumen-digital-asean-bertambah-70-juta-sejak-pandemi-tertinggi-dari-indonesia/2352237>
- Bank Indonesia. (2023). *Transaksi E-commerce Indonesia 2019–2023*. <https://pusatdata.kontan.co.id/infografik/88/transaksi-ecommerce-indonesia-2019-2024>
- Carl, K. V., Mihale-Wilson, C., Zibuschka, J., & Hinz, O. (2024). A Consumer Perspective on Corporate Digital Responsibility: An Empirical Evaluation of Consumer Preferences. *Journal of Business Economics*, 94(7–8), 979–1024. <https://doi.org/10.1007/s11573-023-01142-y>
- Chawki, M., Basu, S., & Choi, K. S. (2024). Redefining Boundaries in the Metaverse: Navigating the Challenges of Virtual Harm and User Safety. *Laws*, 13(3), 33. <https://doi.org/10.3390/laws13030033>
- Choi, H., Chung, C. sik, & Cho, Y. (2023). Changes in Planning Approach: A Comparative Study of Digital Government Policies in South Korea and Denmark. *European Planning Studies*, 31(5), 905–924. <https://doi.org/10.1080/09654313.2022.2132787>
- Cioffi, J. W., Kenney, M. F., & Zysman, J. (2022). Platform Power and Regulatory Politics: Polanyi for the Twenty-First Century. *New Political Economy*, 27(5), 820–836. <https://doi.org/10.1080/13563467.2022.2027355>
- Darnia, M. E., Azmy, A. T., Azmy, A. T., Fasya, A., Amelia, E., Maulana, F., & Widiriyani, U. (2023). Perlindungan Konsumen Terhadap Sistem Pengembalian Uang Pada Pelanggan di Industri Retail. *Perkara : Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik*, 1(4), 31–43. <https://doi.org/10.51903/perkara.v1i4.1439>
- Darnia, M. E., Sirait, A. D. P., Saiful, A., Khairyah, D., Pratiwi, H. S., & Dwiyantri, R. (2023). Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Online di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Perkara : Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik*, 1(4), 11–20. <https://doi.org/10.51903/perkara.v1i4.1435>
- Dwivedi, Y. K., Kshetri, N., Hughes, L., Rana, N. P., Baabdullah, A. M., Kar, A. K., Koohang, A., Ribeiro-Navarrete, S., Belei, N., Balakrishnan, J., Basu, S., Behl, A., Davies, G. H., Dutot, V., Dwivedi, R., Evans, L., Felix, R., Foster-Fletcher, R., Giannakis, M., ... Yan, M. (2023). Exploring the Darkverse: A Multi-Perspective Analysis of the Negative Societal Impacts of the Metaverse. *Information Systems Frontiers*, 25(5), 2071–2114. <https://doi.org/10.1007/s10796-023-10400-x>
- Fei, L. (2023). Regulation Under Administrative Guidance: The Case of China's Forcing Interoperability on Digital Platforms. *Computer Law & Security Review*, 48, 105786. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2022.105786>

- Hermanto, B. (2023). Deliberate Legislative Reforms to Improve the Legislation Quality in Developing Countries: Case of Indonesia. *The Theory and Practice of Legislation*, 11(1), 1–31. <https://doi.org/10.1080/20508840.2022.2080392>
- Isrania, Meilin, M., Emantonio, N., Magdalena, R. S., & Wulandari, A. (2025). Analisis Pertumbuhan Platform Bisnis Digital di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 11(1), 210–220. <https://doi.org/10.53494/JIRA.V1111.846>
- Kapopoulos, P., & Rizos, A. (2024). Judicial Efficiency and Economic Growth: Evidence Based on European Union Data. *Scottish Journal of Political Economy*, 71(1), 101–131. <https://doi.org/10.1111/sjpe.12357>
- Lim, H., & Letkiewicz, J. C. (2023). Consumer Experience of Mistreatment and Fraud in Financial Services: Implications from an Integrative Consumer Vulnerability Framework. *Journal of Consumer Policy*, 46(2), 109–135. <https://doi.org/10.1007/s10603-023-09535-w>
- Morić, Z., Dakic, V., Djekic, D., & Regvart, D. (2024). Protection of Personal Data in the Context of E-Commerce. *Journal of Cybersecurity and Privacy*, 4(3), 731–761. <https://doi.org/10.3390/jcp4030034>
- Mpofu, F. Y., & Mhlanga, D. (2022). Digital Financial Inclusion, Digital Financial Services Tax and Financial Inclusion in the Fourth Industrial Revolution Era in Africa. *Economies*, 10(8), 184. <https://doi.org/10.3390/economies10080184>
- Puengwattanapong, P., & Leelasantitham, A. (2022). A Holistic Perspective Model of Plenary Online Consumer Behaviors for Sustainable Guidelines of the Electronic Business Platforms. *Sustainability*, 14(10), 6131. <https://doi.org/10.3390/su14106131>
- Putritamara, J. A., Hartono, B., Toiba, H., Utami, H. N., Rahman, M. S., & Masyithoh, D. (2023). Do Dynamic Capabilities and Digital Transformation Improve Business Resilience during the COVID-19 Pandemic? Insights from Beekeeping MSMEs in Indonesia. *Sustainability*, 15(3), 1760. <https://doi.org/10.3390/su15031760>
- RetailX. (2023). *Global Ecommerce Report 2023*. <https://intelligence.retailx.net/report-hub/global-ecommerce-report-2023/>
- Suka, M. S. K. G., Junus, N., & Bakung, D. A. (2024). Analisis Yuridis Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Accountability Penjual Clouthing Line Terhadap Konsumen Akibat Barang Yang Cacat : (Studi Kasus SICKMYND). *Perkara : Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik*, 2(1), 256–277. <https://doi.org/10.51903/perkara.v2i1.1662>
- Sulistianingsih, D., Anggita, A., Lembang, R., Prasetyo, Y., Muchammad, A. & Prabowo, S., Adhi, Y. P., & Prabowo, M. S. (2023). Online Dispute Resolution: Does the System Actually Enhance the Mediation Framework? *Cogent Social Sciences*, 9(1), 2206348. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2206348>
- Thorpe, C., O' Shaughnessy, S., & Saeed, S. (2023). A Customer-Centric View of E-Commerce Security and Privacy. *Applied Sciences*, 13(2), 1020. <https://doi.org/10.3390/app13021020>
- Turillazzi, A., Taddeo, M., Floridi, L., & Casolari, F. (2023). The Digital Services Act: An Analysis of Its Ethical, Legal, and Social Implications. *Law, Innovation and Technology*, 15(1), 83–106. <https://doi.org/10.1080/17579961.2023.2184136>

- Van Nguyen, T., Truong, T. V., & Lai, C. K. (2022). Legal Challenges to Combating Cybercrime: An approach from Vietnam. *Crime, Law and Social Change*, 77(3), 231–252. <https://doi.org/10.1007/s10611-021-09986-7>
- Wang, Y., Liu, J., Zhao, Z., Ren, J., & Chen, X. (2023). Research on Carbon Emission Reduction Effect of China's Regional Digital Trade Under the "Double Carbon" Target-- Combination of the Regulatory Role of Industrial Agglomeration and Carbon Emissions Trading Mechanism. *Journal of Cleaner Production*, 405, 137049. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.137049>
- Xu, C., & Wang, Y. M. (2022). The Regulatory Architecture of Digital Platforms: A Perspective of Life Cycle and Risk Management. *Systems*, 10(5), 145. <https://doi.org/10.3390/systems10050145>
- Zhao, S., Tamimu, M. G., Luo, A., Sun, T., & Yang, Y. (2025). Hesitant Fuzzy-BWM Risk Evaluation Framework for E-Business Supply Chain Cooperation for China–West Africa Digital Trade. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 20(3), 233. <https://doi.org/10.3390/jtaer20030233>