p-ISSN: 2963-7856| e-ISSN: 2961-9890
Available online at jerkin.org/index.php/jerkin
Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
Volume 5 No 2, Oktober-Desember 2026, pp 5369- 5381

Aksesibilitas Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik di Indonesia

Pahlefi[1] *, Muskibah[2], Eko Nuriyatman[3], Firya Oktaviarni[4], Fitria[5], Muhammad Valiant Arsi Nugraha[6], Mutia Dwi Arita Deli[7]
[1,2,3,4,5,6,7]Fakultas Hukum Universitas Jambi, Jl. Raya Jambi – Muara Bulian Km. 15, Mendalo Darat, Muaro Jambi, Jambi.
E-mail: pahlefi@unja.ac.id
*Corresponding Author
https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.8049

ARTICLE INFO

Article history:
Received: 20 Oct 2026
Revised: 28 Oct 2026
Accepted:18 Nov 2026

Kata Kunci:
aksesibilitas hukum; konsumen; perdagangan elektronik; perlindungan konsumen; transaksi digital

Keywords:
legal accessibility; consumers; electronic commerce; consumer protection; digital transactions.

ABSTRACT

Perdagangan elektronik telah mengubah hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dari transaksi konvensional menjadi transaksi berbasis sistem elektronik. Kemudahan tersebut sejalan dengan munculnya risiko berupa ketidaksesuaian barang dengan informasi, penipuan, kesulitan pengaduan, ketidakjelasan tanggung jawab platform, serta risiko pelindungan data pribadi. Artikel ini bertujuan menganalisis aksesibilitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik di Indonesia, mengidentifikasi hambatan yang memengaruhi penggunaan hak konsumen, dan merumuskan arah penguatannya. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual serta studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indonesia telah memiliki kerangka hukum melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, dan regulasi perdagangan elektronik terkait. Namun, keberadaan norma belum sepenuhnya menjamin aksesibilitas perlindungan karena masih terdapat fragmentasi regulasi dan kelembagaan, asimetri informasi, ketidakjelasan tanggung jawab platform, prosedur pengaduan dan pemulihan yang belum sederhana, keterbatasan literasi hukum dan digital, serta tantangan penyelesaian sengketa secara elektronik. Penguatan perlindungan perlu diarahkan pada penyederhanaan akses pengaduan, transparansi tanggung jawab platform, penguatan mekanisme refund dan return, pengembangan penyelesaian sengketa daring, integrasi pelindungan konsumen dan data pribadi, serta peningkatan literasi hukum digital.

Electronic commerce has transformed the legal relationship between consumers and business actors from conventional transactions into transactions conducted through electronic systems. This convenience is accompanied by risks, including discrepancies between products and product information, fraud, difficulties in filing complaints, unclear platform responsibilities, and personal data protection risks. This article aims to analyze the accessibility of legal protection for consumers in electronic commerce transactions in Indonesia, identify barriers affecting the exercise of consumer rights, and formulate directions for strengthening such protection. This normative juridical study employs statutory and conceptual approaches supported by a literature review. The findings show that Indonesia has established a legal framework through the Consumer Protection Law, Electronic Information and Transactions Law, Government Regulation on Electronic Commerce, Personal Data Protection Law, and related electronic commerce regulations. However, the existence of legal norms does not fully guarantee accessible protection because of regulatory and institutional fragmentation, information asymmetry, unclear platform responsibilities, complaint and remedy procedures that are not always simple, limited legal and digital literacy, and challenges in electronic dispute resolution. Strengthening consumer protection should focus on simplifying complaint access, increasing transparency of platform responsibilities, strengthening refund and return mechanisms, developing online dispute resolution, integrating consumer and personal data protection, and improving digital legal literacy.

This is an open access article under the CC–BY-SA license.

How to Cite: Pahlefi et al. (2026), Aksesibilitas Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik di Indonesia 5(2).https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i2.8049

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara masyarakat melakukan kegiatan ekonomi. Hubungan antara penjual dan pembeli tidak lagi mensyaratkan pertemuan fisik, karena penawaran, penerimaan, pembayaran, dan pengiriman dapat dilakukan melalui sistem elektronik. Perdagangan melalui sistem elektronik kemudian berkembang menjadi bagian penting dari aktivitas ekonomi modern dan membentuk pola hubungan hukum yang berbeda dari transaksi konvensional. Abdul Halim Barkatullah menjelaskan bahwa transaksi elektronik menggeser paradigma perdagangan klasik karena hubungan antara pelaku usaha dan konsumen berlangsung melalui ruang virtual, dengan dokumen dan komunikasi elektronik sebagai bagian penting dari proses transaksi (Barkatullah, 2019).

Transformasi digital memberikan manfaat nyata bagi konsumen. Konsumen dapat memperoleh informasi produk, membandingkan harga, membaca ulasan, memilih metode pembayaran, dan menerima barang tanpa harus mendatangi tempat usaha. Dari perspektif ekonomi, ruang digital juga memperluas pasar dan mengurangi biaya pencarian. Namun, kemudahan tersebut tidak menghilangkan persoalan hukum. Justru, digitalisasi memindahkan sebagian risiko transaksi ke dalam persoalan baru yang berkaitan dengan identitas pelaku usaha, kualitas informasi, desain platform, keamanan pembayaran, pembuktian elektronik, perlindungan data, serta mekanisme pemulihan ketika transaksi bermasalah (Republik Indonesia, 1999).

Dalam transaksi elektronik, konsumen tidak dapat memeriksa barang secara langsung sebelum membeli. Konsumen mengandalkan foto, deskripsi, spesifikasi, ulasan, peringkat, iklan, dan informasi yang ditampilkan oleh platform. Karena itu, kualitas informasi menjadi bagian integral dari perlindungan konsumen. Penelitian mengenai perlindungan hukum dalam e-commerce menunjukkan bahwa penipuan, barang yang tidak sesuai deskripsi, keamanan transaksi, dan penyelesaian sengketa merupakan persoalan yang terus muncul dalam praktik (Haipon et al., 2024).

Hukum Indonesia sebenarnya telah membangun fondasi perlindungan konsumen sejak Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK mengatur hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, larangan tertentu, tanggung jawab pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur; hak untuk didengar keluhannya; hak memperoleh advokasi dan penyelesaian sengketa; serta hak atas kompensasi atau ganti rugi merupakan hak yang sangat relevan dalam transaksi digital (Republik Indonesia, 1999).

Kebutuhan untuk menyesuaikan hukum dengan karakter perdagangan digital kemudian dijawab melalui berbagai instrumen. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) mengatur perdagangan elektronik secara lebih khusus, termasuk informasi, bukti transaksi, kontrak elektronik, pembayaran, pengiriman, pengaduan, perlindungan konsumen, dan penyelesaian sengketa. UU ITE, termasuk perubahan keduanya melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, memberikan dasar mengenai informasi dan transaksi elektronik. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) memberikan rezim khusus mengenai pemrosesan dan pelindungan data pribadi yang sangat relevan karena transaksi digital hampir selalu melibatkan data konsumen (Republik Indonesia, 2019) (Republik Indonesia, 2024) (Republik Indonesia, 2022).

Perkembangan regulasi tersebut berlanjut pada tahun 2026. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik berlaku sejak 8 Juni 2026 dan mencabut Permendag Nomor 31 Tahun 2023. Regulasi baru tersebut antara lain mengatur pelaku usaha dan model bisnis PMSE, layanan pengaduan, transparansi, pengawasan, dan penggunaan kecerdasan artifisial dalam konteks perdagangan elektronik. Perubahan ini penting karena menunjukkan bahwa perlindungan konsumen digital merupakan bidang hukum yang terus bergerak mengikuti perubahan model bisnis dan teknologi (Republik Indonesia, 2026).

Dengan demikian, pertanyaan mengenai perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik tidak cukup dijawab dengan menyatakan bahwa Indonesia telah mempunyai banyak peraturan.

Copyright © 2026, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
ISSN 2963-7856 (print), ISSN 2961-9890 (online)

Pertanyaan yang lebih substantif ialah apakah konsumen dapat mengakses perlindungan yang telah disediakan. Hak yang hanya tercantum dalam norma belum tentu efektif apabila konsumen tidak mengetahui hak tersebut, tidak mengetahui kanal pengaduan, tidak memiliki bukti yang memadai, tidak memahami prosedur refund, atau harus melalui proses yang biaya dan waktunya tidak sebanding dengan nilai kerugian.

Konsep aksesibilitas karena itu menjadi penting. Aksesibilitas perlindungan hukum dalam artikel ini tidak dimaknai hanya sebagai keberadaan lembaga atau aturan, tetapi sebagai kemampuan praktis konsumen untuk menggunakan hukum. Akses tersebut sekurang-kurangnya mencakup akses terhadap informasi, akses terhadap identitas dan tanggung jawab pelaku usaha, akses terhadap mekanisme pengaduan, akses terhadap bukti transaksi, akses terhadap pemulihan, dan akses terhadap penyelesaian sengketa. Kerangka demikian sejalan dengan orientasi UUPK yang menempatkan peningkatan kesadaran, pengetahuan, kemampuan, dan kemandirian konsumen sebagai bagian dari tujuan perlindungan konsumen (Republik Indonesia, 1999).

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang dikaji adalah: pertama, bagaimana konstruksi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik di Indonesia; kedua, bagaimana aksesibilitas konsumen terhadap instrumen perlindungan hukum tersebut; ketiga, apa saja hambatan utama dalam aksesibilitas perlindungan; dan keempat, bagaimana model penguatan aksesibilitas yang dapat dikembangkan dalam kerangka hukum Indonesia.

Artikel ini diarahkan untuk memberikan analisis yang tidak berhenti pada inventarisasi norma. Fokus utamanya adalah hubungan antara norma, desain kelembagaan, dan pengalaman pengguna hukum. Dengan perspektif tersebut, keberhasilan perlindungan konsumen digital diukur bukan semata-mata dari jumlah regulasi, melainkan dari kemampuan sistem hukum mengubah hak normatif menjadi pilihan tindakan yang dapat dilakukan konsumen secara sederhana, transparan, dapat diprediksi, dan proporsional dengan nilai sengketa.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif atau doctrinal legal research. Penelitian hukum normatif digunakan untuk mengkaji norma hukum, asas, konsep, dan konstruksi pengaturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik. Pendekatan perundang-undangan digunakan terhadap UUPK, UU ITE sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU Nomor 1 Tahun 2024, PP Nomor 80 Tahun 2019, UU PDP, dan Permendag Nomor 19 Tahun 2026. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep perlindungan konsumen, akses terhadap hukum, hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, tanggung jawab platform, pembuktian digital, dan penyelesaian sengketa.

Bahan hukum sekunder berasal dari buku dan artikel jurnal yang relevan dengan hukum perlindungan konsumen dan perdagangan elektronik. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan menghubungkan norma hukum dengan konsep aksesibilitas. Penelitian tidak dimaksudkan untuk mengukur secara empiris tingkat kesadaran konsumen tertentu, tetapi untuk mengidentifikasi struktur normatif dan kelembagaan yang menentukan mudah atau sulitnya konsumen menggunakan haknya. Pembaruan regulasi sampai dengan 30 September 2026 juga diperhatikan agar analisis mencerminkan perkembangan hukum terkini, khususnya berlakunya Permendag Nomor 19 Tahun 2026.

Dengan metode tersebut, analisis dilakukan melalui tiga tahap. Pertama, memetakan hak, kewajiban, tanggung jawab, dan mekanisme pemulihan yang tersedia. Kedua, menguji apakah setiap instrumen tersebut memiliki saluran akses yang jelas bagi konsumen. Ketiga, merumuskan penguatan berdasarkan prinsip kesederhanaan prosedur, transparansi, akuntabilitas, proporsionalitas, keamanan data, dan due process. Pendekatan ini memungkinkan artikel membedakan antara kekurangan norma dengan persoalan implementasi dan desain layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konstruksi Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik

Perlindungan konsumen pada dasarnya berangkat dari pengakuan bahwa hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak selalu berlangsung dalam posisi yang seimbang. Shidarta menempatkan hukum perlindungan konsumen sebagai bagian dari perkembangan hukum yang memberikan perhatian pada kepentingan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha. Dalam

transaksi digital, ketidakseimbangan tersebut dapat semakin kompleks karena konsumen berhadapan bukan hanya dengan penjual, tetapi juga dengan platform, penyedia pembayaran, penyedia logistik, dan sistem teknologi yang menentukan bagaimana informasi ditampilkan (Shidarta, 2000).

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menjelaskan bahwa perlindungan konsumen berkaitan erat dengan hak dan kewajiban para pihak. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak berarti memberikan kedudukan istimewa tanpa batas kepada konsumen, melainkan membangun hubungan transaksi yang memenuhi prinsip kepastian, keadilan, keamanan, dan tanggung jawab. Dalam konteks digital, prinsip tersebut harus diterjemahkan ke dalam desain informasi dan prosedur yang dapat digunakan oleh pengguna biasa, bukan hanya oleh pengguna yang memahami bahasa hukum (Miru & Yodo, 2017).

UUPK memberikan fondasi penting. Pasal 4 mengakui hak konsumen atas keamanan, informasi yang benar, kesempatan menyampaikan keluhan, advokasi dan penyelesaian sengketa, pendidikan konsumen, perlakuan yang benar dan tidak diskriminatif, serta kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa tidak sesuai. Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 juga menekankan iktikad baik, informasi yang benar dan jujur, pelayanan yang benar, jaminan mutu, dan pemberian kompensasi atau penggantian. Norma tersebut tetap relevan dalam perdagangan digital karena media transaksi tidak menghapus substansi hubungan konsumen-pelaku usaha (Republik Indonesia, 1999).

PP PMSE berfungsi sebagai jembatan yang mempertemukan prinsip perlindungan konsumen dengan karakter transaksi elektronik. Regulasi tersebut mengatur penyimpanan data transaksi, pengamanan sistem, kewajiban perlindungan konsumen, layanan pengaduan, pengiriman, serta penyelesaian sengketa secara elektronik. Dalam konteks aksesibilitas, arti penting PP PMSE bukan hanya pada penambahan kewajiban, tetapi pada pengakuan bahwa proses transaksi digital membutuhkan jejak elektronik dan mekanisme pengaduan yang dapat ditelusuri (Republik Indonesia, 2019).

UU ITE memberikan dasar bagi pengakuan informasi dan transaksi elektronik sebagai bagian dari hubungan hukum modern. Namun, UUPK dan UU ITE memiliki fungsi yang berbeda. UUPK berorientasi pada relasi konsumen dan pelaku usaha, sedangkan UU ITE memberikan kerangka lebih umum mengenai informasi dan transaksi elektronik. Karena itu, konsumen tidak seharusnya dibebani untuk memilih sendiri rezim mana yang harus digunakan. Sistem perlindungan yang efektif justru harus mengintegrasikan berbagai rezim tersebut di tingkat layanan (Republik Indonesia, 2024).

UU PDP menambah dimensi lain. Konsumen yang melakukan pembelian daring dapat sekaligus menjadi subjek data pribadi. Data nama, nomor telepon, alamat, identitas pembayaran, riwayat transaksi, dan data lain dapat diproses dalam rangka pelaksanaan transaksi. UU PDP memberikan kerangka mengenai hak subjek data, kewajiban pengendali dan prosesor, keamanan pemrosesan, serta penyelesaian sengketa. Karena itu, kebocoran atau penyalahgunaan data tidak semata-mata merupakan isu privasi, tetapi dapat menjadi bagian dari kerugian konsumen dalam ekosistem perdagangan elektronik (Republik Indonesia, 2022).

Konstruksi tersebut memperlihatkan bahwa perlindungan konsumen digital bersifat multilapis. Lapisan pertama adalah perlindungan kontraktual melalui perjanjian dan informasi transaksi. Lapisan kedua adalah perlindungan konsumen melalui UUPK. Lapisan ketiga adalah aturan khusus PMSE. Lapisan keempat adalah perlindungan data pribadi. Lapisan kelima adalah mekanisme administratif, alternatif, dan yudisial untuk pemulihan. Banyaknya lapisan memberikan potensi perlindungan yang lebih kuat, tetapi juga meningkatkan risiko fragmentasi apabila tidak dihubungkan melalui prosedur yang sederhana.

Aksesibilitas Tidak Sama dengan Keberadaan Perlindungan Hukum

Salah satu kekeliruan dalam menilai perlindungan konsumen digital adalah menyamakan keberadaan norma dengan akses terhadap keadilan. Keberadaan norma menunjukkan bahwa negara telah menetapkan hak, kewajiban, larangan, atau prosedur. Aksesibilitas menguji tahap berikutnya: apakah subjek yang dilindungi dapat mengubah norma tersebut menjadi tindakan nyata. Dengan demikian, aksesibilitas merupakan persoalan antara hukum “di atas kertas” dan hukum “yang dapat digunakan”.

Dalam transaksi digital, perbedaan tersebut tampak jelas. Konsumen mungkin mempunyai hak untuk mengajukan pengaduan, tetapi kanal pengaduan tersembunyi di dalam beberapa menu aplikasi. Konsumen mungkin mempunyai hak atas refund, tetapi tidak memahami kategori bukti yang harus disampaikan. Konsumen mungkin mempunyai hak menggugat, tetapi nilai kerugiannya terlalu kecil

Copyright © 2026, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
ISSN 2963-7856 (print), ISSN 2961-9890 (online)

untuk mendorong litigasi. Konsumen juga dapat memiliki bukti digital, tetapi tidak mengetahui cara mempertahankan bukti tersebut agar dapat digunakan ketika terjadi sengketa.

Karena itu, aksesibilitas setidaknya mempunyai enam dimensi. Pertama, akses pengetahuan: konsumen mengetahui bahwa hak dan mekanisme perlindungan tersedia. Kedua, akses informasi: informasi tentang produk, penjual, biaya, syarat transaksi, dan mekanisme pemulihan tersedia dalam bentuk yang dapat dipahami. Ketiga, akses prosedural: konsumen dapat mengajukan keluhan tanpa langkah yang tidak perlu. Keempat, akses pembuktian: konsumen dapat memperoleh dan mempertahankan bukti transaksi. Kelima, akses pemulihan: terdapat mekanisme return, refund, replacement, atau kompensasi. Keenam, akses forum: apabila mekanisme internal gagal, tersedia jalur eksternal yang proporsional.

Pendekatan ini memperluas makna perlindungan konsumen. Perlindungan tidak hanya dinilai berdasarkan apakah konsumen "dapat menggugat", tetapi juga apakah konsumen dapat mencegah kerugian, menghentikan transaksi bermasalah, meminta pemulihan, dan memperoleh keputusan atas pengaduannya dalam waktu yang wajar. Penelitian Prayuti, Herlina, dan Rasmiaty menunjukkan bahwa perlindungan konsumen e-commerce berkaitan dengan regulasi perlindungan konsumen sekaligus mekanisme penyelesaian sengketa ketika terjadi pelanggaran kontrak. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa perlindungan hukum harus dilihat sebagai rangkaian proses, bukan satu tindakan pada akhir sengketa (Prayuti et al., 2024).

Dari sudut desain hukum, konsekuensinya adalah regulasi perlu diterjemahkan menjadi "front-end protection". Konsumen tidak harus membaca seluruh UUPK, PP PMSE, UU PDP, dan peraturan pelaksana sebelum mendapatkan bantuan. Sistem yang baik bekerja di belakang layar untuk mengintegrasikan kompleksitas hukum, sedangkan di depan konsumen hanya melihat pilihan yang sederhana: apa masalahnya, bukti apa yang diperlukan, apa solusi yang tersedia, dan ke mana harus eskalasi apabila solusi tidak diberikan.

Asimetri Informasi dan Kualitas Informasi sebagai Persoalan Akses

Asimetri informasi merupakan salah satu karakter utama perdagangan elektronik. Pelaku usaha menguasai informasi mengenai produk, stok, kualitas, asal barang, syarat garansi, dan proses pengiriman, sedangkan konsumen hanya menerima sebagian informasi melalui tampilan digital. Ketika informasi tidak lengkap atau disajikan dengan cara yang menyesatkan, kemampuan konsumen membuat keputusan menjadi terganggu.

Dalam transaksi konvensional, konsumen setidaknya dapat melihat barang, bertanya langsung, atau memeriksa kondisi fisik. Dalam transaksi daring, keputusan dapat dibuat hanya berdasarkan gambar, judul, deskripsi, rating, dan komentar. Oleh sebab itu, informasi bukan sekadar pelengkap kontrak, tetapi menjadi instrumen perlindungan. Kewajiban informasi harus dipahami sebagai kewajiban untuk memungkinkan keputusan yang sadar, bukan sekadar kewajiban menempatkan teks di halaman produk.

Kualitas informasi dapat dianalisis melalui empat ukuran. Pertama, availability, yaitu informasi tersedia. Kedua, visibility, yaitu informasi mudah ditemukan. Ketiga, comprehensibility, yaitu informasi dapat dipahami oleh konsumen biasa. Keempat, reliability, yaitu informasi dapat dipercaya dan dapat diverifikasi. Apabila salah satu unsur hilang, hak informasi dapat berubah menjadi formalitas. Misalnya, informasi tersedia dalam syarat dan ketentuan yang panjang tetapi diletakkan pada tautan yang sulit ditemukan; secara formal informasi ada, tetapi secara fungsional aksesnya rendah.

Persoalan tersebut juga berkaitan dengan klausula baku. Perjanjian digital umumnya menggunakan click-wrap atau bentuk persetujuan elektronik yang mendorong konsumen menerima syarat dalam waktu singkat. UUPK telah memberikan batas terhadap klausula baku yang sulit terlihat atau sulit dimengerti. Dalam lingkungan digital, prinsip ini perlu diterjemahkan menjadi desain antarmuka yang menampilkan klausula penting secara jelas, terutama ketentuan tentang refund, pembatasan tanggung jawab, penggunaan data, forum sengketa, dan biaya tambahan (Republik Indonesia, 1999).

Dengan demikian, pengaturan informasi seharusnya tidak hanya menuntut keberadaan informasi, tetapi juga memperhatikan desain penyajiannya. Perlindungan konsumen digital memerlukan pergeseran dari "information disclosure" menuju "usable information". Konsumen harus mampu menggunakan informasi untuk mengambil keputusan dan, ketika terjadi sengketa, menggunakan informasi tersebut sebagai dasar pengaduan atau pembuktian.

Posisi dan Tanggung Jawab Marketplace dalam Perlindungan Konsumen

Perdagangan elektronik modern sering melibatkan lebih dari dua aktor. Dalam marketplace, platform menyediakan infrastruktur digital, sistem pencarian, komunikasi, pembayaran atau integrasi pembayaran, sistem reputasi, fitur pengaduan, dan kadang-kadang layanan logistik. Struktur ini menimbulkan pertanyaan mengenai siapa yang bertanggung jawab ketika konsumen mengalami kerugian. Apakah tanggung jawab sepenuhnya berada pada penjual, atau sebagian tanggung jawab juga dapat muncul dari peran platform?

Penelitian mengenai marketplace menunjukkan bahwa tanggung jawab platform dapat dipahami melalui fungsi yang dijalankan. Tanggung jawab preventif dapat berkaitan dengan verifikasi dan keamanan sistem; tanggung jawab kontraktual dapat berkaitan dengan refund dan return; sedangkan tanggung jawab tertentu dapat muncul ketika platform mengambil peran aktif dalam transaksi atau gagal memenuhi kewajiban yang dibebankan kepadanya. Dalam konteks Provinsi Jambi, penelitian tentang penyedia aplikasi marketplace juga menunjukkan pentingnya fungsi pengaduan dan peran platform dalam menjembatani masalah antara penjual dan konsumen (Aripin et al., 2026) (Jambi, 2021).

Perkembangan regulasi pada 2026 memperkuat pentingnya melihat platform sebagai bagian dari arsitektur perlindungan. Permendag Nomor 19 Tahun 2026 mengatur kewajiban layanan pengaduan konsumen bagi PPMSE dan PSP yang termasuk dalam cakupan kewajiban perizinan. Layanan tersebut harus ditampilkan secara jelas pada laman yang mudah dibaca konsumen, dan kontak pengaduan harus dapat dihubungi serta ditanggapi. Regulasi yang sama juga mewajibkan penayangan kontak layanan pengaduan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Republik Indonesia, 2026).

Ketentuan tersebut penting dari perspektif aksesibilitas karena mengurangi "biaya pencarian" konsumen. Konsumen tidak lagi hanya bergantung pada kemampuan menemukan jalur penyelesaian sendiri. Namun, keberadaan kanal pengaduan belum cukup. Kanal tersebut harus dapat menghasilkan respons, memiliki batas waktu, menyediakan nomor atau identitas pengaduan, menyimpan dokumentasi, dan memberi informasi mengenai tahap berikutnya apabila masalah tidak selesai.

Masalah tanggung jawab platform juga harus dibedakan dari gagasan bahwa platform selalu bertanggung jawab atas semua kesalahan penjual. Pendekatan demikian dapat mengaburkan struktur hubungan hukum. Yang lebih tepat adalah menguji fungsi, kewajiban, dan tindakan masing-masing aktor. PP PMSE sendiri membangun pendekatan yang memperhatikan fungsi dan peran para pihak dalam penyelenggaraan sistem elektronik. Karena itu, penguatan perlindungan konsumen seharusnya menghasilkan pembagian tanggung jawab yang dapat dipahami, bukan sekadar memperluas tanggung jawab tanpa batas (Republik Indonesia, 2019).

Bagi konsumen, persoalan utamanya bukan teori tentang platform intermediary, melainkan pertanyaan praktis: kepada siapa pengaduan pertama kali disampaikan, siapa yang harus merespons, kapan respons harus diberikan, dan kapan sengketa dapat dieskalasi. Dengan demikian, kejelasan tanggung jawab harus dirancang dari perspektif perjalanan pengguna, sementara pembagian tanggung jawab hukum tetap ditentukan berdasarkan fungsi dan ketentuan yang berlaku.

Pengaduan sebagai Pintu Pertama Akses Perlindungan

Dalam transaksi digital, pengaduan merupakan instrumen pertama yang digunakan konsumen setelah terjadi masalah. Tidak semua sengketa memerlukan litigasi. Sengketa tentang barang rusak, keterlambatan, barang tidak sesuai, pembayaran gagal, atau pengembalian dana sering kali dapat diselesaikan melalui mekanisme internal apabila prosedurnya sederhana dan pelaku usaha atau platform responsif.

PP PMSE telah mewajibkan penyediaan layanan pengaduan konsumen dan menetapkan unsur minimal seperti alamat dan nomor kontak, prosedur, mekanisme tindak lanjut, petugas yang kompeten, dan jangka waktu penyelesaian. Norma tersebut menunjukkan bahwa pengaduan bukan layanan tambahan, melainkan bagian dari arsitektur perlindungan. Permendag Nomor 19 Tahun 2026 kemudian memperkuat aspek keterlihatan dan akses terhadap kanal pengaduan pada lingkungan platform digital (Republik Indonesia, 2019) (Republik Indonesia, 2026).

Namun, pengaduan digital memiliki persoalan desain. Pertama, kanal pengaduan dapat terlalu tersembunyi. Kedua, konsumen dapat dipaksa berulang kali mengisi informasi yang sebenarnya sudah dimiliki platform. Ketiga, kategori pengaduan dapat tidak sesuai dengan masalah konsumen. Keempat, sistem dapat lebih berorientasi pada penutupan tiket daripada penyelesaian substansi. Kelima, konsumen mungkin menerima jawaban otomatis yang tidak memberikan alasan atau pilihan pemulihan.

Copyright © 2026, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
ISSN 2963-7856 (print), ISSN 2961-9890 (online)

Oleh karena itu, aksesibilitas pengaduan perlu menggunakan prinsip "single-entry complaint". Konsumen seharusnya cukup menjelaskan masalah satu kali, mengunggah bukti yang tersedia, kemudian sistem mengarahkan perkara kepada pihak yang bertanggung jawab. Apabila masalah menyangkut penjual, platform dapat meneruskannya; apabila menyangkut pembayaran, dapat diarahkan kepada penyedia pembayaran; apabila menyangkut data pribadi, konsumen dapat memperoleh jalur khusus. Sistem demikian mengurangi beban konsumen untuk memahami struktur internal industri.

Standar pengaduan juga perlu memuat service level agreement atau jangka waktu respons yang jelas. Permendag Nomor 19 Tahun 2026 secara eksplisit memperkuat kewajiban layanan dan respons pada beberapa mekanisme pengaduan dalam PMSE. Bagi konsumen, kepastian waktu penting karena ketidakpastian sering kali membuat kerugian kecil menjadi lebih besar, misalnya ketika batas waktu pengembalian barang berakhir sementara pengaduan masih diproses (Republik Indonesia, 2026).

Pengaduan juga harus menghasilkan jejak audit. Setiap laporan idealnya memperoleh nomor tiket, waktu pengajuan, dokumen yang diunggah, identitas pihak yang memproses, keputusan, alasan keputusan, dan pilihan keberatan. Dokumentasi tersebut tidak hanya bermanfaat untuk manajemen layanan, tetapi juga menjadi alat pembuktian jika sengketa berlanjut ke forum eksternal.

***Refund, Return,* dan Pemulihan sebagai Inti Aksesibilitas**

Akses perlindungan pada akhirnya diuji melalui kemampuan konsumen memperoleh pemulihan. Hak yang tidak menghasilkan pemulihan ketika terjadi kerugian mempunyai nilai praktis yang terbatas. UUPK mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen dan memberikan bentuk pemulihan seperti pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa dalam keadaan yang ditentukan (Republik Indonesia, 1999).

Dalam perdagangan elektronik, pemulihan biasanya mengambil bentuk refund, return, replacement, repair, voucher, atau bentuk kompensasi lain. Persoalannya, mekanisme platform sering menggunakan kategori teknis yang tidak selalu sama dengan konstruksi hukum. Misalnya, sistem dapat membedakan "barang rusak", "barang tidak sesuai", "pesanan belum diterima", dan "perubahan pikiran", sementara konsumen tidak memahami konsekuensi hukum dari setiap kategori. Karena itu, desain pemulihan harus menghubungkan bahasa hukum dengan bahasa pengguna.

Prinsip proporsionalitas juga penting. Untuk sengketa bernilai kecil, prosedur pemulihan harus sederhana dan cepat. Tidak proporsional apabila konsumen harus menempuh proses yang panjang untuk mendapatkan kembali sejumlah uang yang relatif kecil. Sebaliknya, untuk kerugian besar atau perkara yang menyangkut keselamatan, penipuan, atau pelanggaran data, sistem harus menyediakan eskalasi yang lebih serius dan pemeriksaan yang lebih mendalam.

Refund juga berkaitan dengan bukti. Platform biasanya memiliki data transaksi yang lebih lengkap daripada konsumen, termasuk waktu pembayaran, status pengiriman, komunikasi, dan perubahan status pesanan. Hal ini menimbulkan isu fairness: konsumen tidak seharusnya dibebani untuk membuktikan sesuatu yang secara teknis hanya dapat dibuktikan melalui data yang dikuasai platform. PP PMSE mengatur kewajiban penyimpanan data dan informasi tertentu yang terkait transaksi, termasuk pengaduan dan sengketa. Dengan demikian, penyimpanan data bukan sekadar kewajiban administratif, tetapi dapat menjadi bagian dari akses konsumen terhadap bukti (Republik Indonesia, 2019).

Dari perspektif kebijakan hukum, refund dan return sebaiknya ditempatkan sebagai bagian dari "remedy architecture". Sistem tidak boleh hanya berfokus pada mencegah penipuan, tetapi juga memastikan bahwa ketika transaksi gagal, konsumen dapat kembali ke posisi yang wajar dengan biaya dan waktu yang proporsional.

Pembuktian Digital dan Akses terhadap Bukti Transaksi

Salah satu karakter transaksi elektronik adalah sebagian besar fakta transaksi tercatat dalam bentuk digital. Bukti dapat berupa invoice elektronik, percakapan, foto barang, video unboxing, nomor resi, status pembayaran, rekaman pengaduan, notifikasi sistem, dan data lain. Konsumen mempunyai kepentingan untuk mempertahankan bukti tersebut sejak awal transaksi.

Masalahnya, konsumen sering hanya memiliki akses terbatas terhadap bukti. Platform dapat mengubah tampilan halaman, menghapus percakapan tertentu, atau membatasi akses setelah transaksi selesai. Karena itu, aksesibilitas perlindungan membutuhkan prinsip data *portability for dispute*, yaitu kemampuan konsumen memperoleh salinan informasi yang relevan dengan sengketa dalam format yang dapat digunakan.

Kewajiban penyimpanan data dalam PP PMSE memberikan dasar penting. Data mengenai pelanggan, penawaran dan penerimaan elektronik, konfirmasi, pembayaran, status pengiriman,

pengaduan dan sengketa, kontrak elektronik, serta jenis barang atau jasa tertentu termasuk dalam informasi yang harus disimpan sesuai ketentuan. Namun, dari perspektif akses konsumen, penyimpanan oleh platform belum sama dengan akses konsumen terhadap data. Diperlukan mekanisme yang memungkinkan konsumen meminta bukti yang relevan tanpa harus melalui prosedur yang tidak proporsional (Republik Indonesia, 2019).

Pembuktian juga berkaitan dengan literasi. Konsumen perlu mengetahui bahwa screenshot, email konfirmasi, invoice, percakapan, dan rekaman pengaduan dapat menjadi bukti penting. Edukasi sederhana seperti anjuran untuk menyimpan bukti sebelum mengajukan return dapat mempunyai dampak besar terhadap kemampuan konsumen mempertahankan hak.

Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen digital perlu melihat bukti sebagai infrastruktur akses keadilan. Sistem transaksi yang menghasilkan bukti tetapi tidak memungkinkan pengguna mengaksesnya secara wajar akan menciptakan ketimpangan baru. Platform memiliki kapasitas teknis lebih besar sehingga kewajiban dokumentasi dan akses bukti harus mempertimbangkan posisi tersebut.

Online Dispute Resolution sebagai Instrumen Aksesibilitas

Perdagangan elektronik menciptakan kebutuhan terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan karakter transaksi digital. Online Dispute Resolution (ODR) menggunakan teknologi sebagai sarana utama untuk negosiasi, mediasi, adjudikasi, atau bentuk penyelesaian sengketa lainnya. ODR berpotensi mengurangi hambatan geografis, biaya perjalanan, dan ketidaksesuaian antara proses formal dengan sengketa bernilai kecil (Melawati, 2025).

PP PMSE membuka ruang penyelesaian sengketa secara elektronik dan memungkinkan para pihak menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa lainnya sesuai ketentuan hukum. Perkembangan kajian ODR di Indonesia juga menunjukkan bahwa mekanisme ini relevan bagi e-commerce, meskipun aspek status, kelembagaan, prosedur, dan perlindungan para pihak masih membutuhkan penguatan (Republik Indonesia, 2019) (Melawati, 2025).

ODR tidak boleh dipahami sekadar memindahkan proses manual ke layar. Aksesibilitas ODR harus dibangun berdasarkan beberapa prinsip. Pertama, accessibility: sistem mudah digunakan dan menyediakan bantuan bagi pengguna dengan literasi digital rendah. Kedua, transparency: konsumen mengetahui siapa pengambil keputusan dan bagaimana keputusan dibuat. Ketiga, independence: penyelesaian tidak sepenuhnya dikendalikan pihak yang berkepentingan langsung. Keempat, due process: para pihak memiliki kesempatan menyampaikan bukti dan tanggapan. Kelima, security: data sengketa terlindungi. Keenam, enforceability: hasil penyelesaian mempunyai akibat hukum yang jelas.

ODR juga harus membedakan sengketa sederhana dan sengketa kompleks. Sengketa sederhana tentang barang tidak sesuai atau refund dapat menggunakan proses otomatis atau semi-otomatis dengan hak keberatan. Sengketa bernilai besar atau menyangkut dugaan pelanggaran serius harus dapat dialihkan kepada pemeriksa manusia. Penggunaan kecerdasan artifisial dalam proses perdagangan juga perlu memperhatikan transparansi dan akuntabilitas, terlebih Permendag Nomor 19 Tahun 2026 telah memasukkan pengaturan terkait pemanfaatan AI dalam penyelenggaraan PMSE (Republik Indonesia, 2026).

Pengembangan ODR sebaiknya tidak menggantikan lembaga penyelesaian sengketa yang sudah ada. ODR dapat menjadi jembatan antara pengaduan internal dan forum eksternal. Struktur idealnya berbentuk tangga penyelesaian: pengaduan internal, negosiasi atau mediasi digital, ODR independen, lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau mekanisme alternatif lain, dan terakhir pengadilan apabila diperlukan. Dengan struktur tersebut, konsumen memperoleh pilihan yang proporsional terhadap karakter sengketa.

Bagi Indonesia, pengembangan ODR juga perlu dikaitkan dengan infrastruktur peradilan digital. Mahkamah Agung telah menyediakan e-Court dengan fitur pendaftaran, pembayaran, pemanggilan, dan persidangan secara elektronik. Walaupun e-Court bukan ODR konsumen dalam arti sempit, keberadaannya menunjukkan bahwa proses hukum semakin memiliki infrastruktur digital. Tantangannya adalah memastikan konsumen non-advokat dapat memahami dan menggunakan jalur yang tersedia tanpa hambatan teknis dan biaya yang tidak proporsional (Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2026).

Copyright © 2026, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
ISSN 2963-7856 (print), ISSN 2961-9890 (online)

Perlindungan Data Pribadi sebagai Bagian dari Akses Perlindungan Konsumen

Transaksi elektronik hampir selalu membutuhkan data pribadi tertentu. Konsumen dapat memberikan nama, alamat, nomor telepon, identitas pembayaran, alamat email, dan informasi lain untuk menyelesaikan transaksi. Pada saat yang sama, platform dapat memproses data transaksi untuk keamanan, layanan pelanggan, analitik, personalisasi, dan tujuan lain sesuai dasar pemrosesan yang berlaku. Dengan demikian, konsumen dapat sekaligus berkedudukan sebagai konsumen dan subjek data pribadi.

UU PDP memberikan hak subjek data pribadi dan menetapkan kewajiban bagi pengendali serta prosesor data pribadi. Dalam konteks konsumen digital, hak tersebut harus dapat digunakan secara praktis. Konsumen harus dapat mengetahui data apa yang diproses, untuk tujuan apa, siapa yang memproses, berapa lama data disimpan, kepada siapa data diberikan, dan bagaimana mengajukan keberatan atau pengaduan (Republik Indonesia, 2022).

Penelitian mengenai perlindungan data konsumen e-commerce menunjukkan bahwa data pribadi merupakan salah satu persoalan penting dalam transaksi digital. Setelah UU PDP berlaku, hubungan antara UUPK dan UU PDP semakin relevan. UUPK melindungi kepentingan konsumen dalam transaksi, sedangkan UU PDP memberikan perlindungan terhadap data sebagai objek hak. Kedua rezim tersebut tidak seharusnya berjalan sendiri-sendiri karena pelanggaran data dapat berdampak langsung pada keamanan dan kepentingan ekonomi konsumen (Wirayoga & Wisanjaya, 2024).

Aksesibilitas juga mengharuskan platform menghindari desain persetujuan yang tidak bermakna. Konsumen sering menghadapi pilihan "setuju" yang luas untuk syarat layanan dan kebijakan privasi. Secara formal persetujuan mungkin diberikan, tetapi dari perspektif pengguna, tidak selalu jelas apa konsekuensinya. Karena itu, informasi privasi harus disajikan dengan bahasa sederhana, dibagi berdasarkan tujuan, dan memungkinkan konsumen memahami konsekuensi pemrosesan.

Pengaduan data juga harus terhubung dengan pengaduan transaksi. Misalnya, konsumen melaporkan bahwa transaksi tidak sah terjadi menggunakan akunnya. Kasus tersebut dapat sekaligus menyangkut sengketa konsumen, keamanan akun, dan perlindungan data pribadi. Sistem yang memaksa konsumen membuat tiga laporan terpisah kepada tiga kanal berbeda meningkatkan biaya akses. Integrasi layanan, dengan tetap mempertahankan kewenangan masing-masing lembaga, akan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, perlindungan data pribadi merupakan bagian dari kualitas perlindungan konsumen digital. Keamanan data bukan isu yang berdiri di luar transaksi, tetapi salah satu prasyarat agar konsumen dapat bertransaksi secara aman dan menggunakan mekanisme pemulihan ketika terjadi masalah.

Fragmentasi Regulasi dan Desain Kelembagaan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen digital di Indonesia melibatkan banyak regulasi dan institusi. UUPK, UU ITE, PP PMSE, UU PDP, regulasi perdagangan, dan regulasi sektoral dapat berlaku secara bersamaan. Fragmentasi tersebut secara substantif dapat dibenarkan karena perdagangan elektronik menyentuh banyak bidang. Namun, dari sudut pandang konsumen, fragmentasi dapat menimbulkan kebingungan mengenai hak, lembaga yang berwenang, dan prosedur yang harus ditempuh.

Masalah tersebut dapat disebut sebagai "fragmentasi di belakang layar" dan "fragmentasi di depan layar". Fragmentasi di belakang layar berarti banyak aturan dan lembaga diperlukan untuk mengatur ekosistem. Hal tersebut tidak selalu bermasalah. Yang menjadi persoalan adalah ketika fragmentasi tersebut dipindahkan kepada konsumen. Konsumen tidak seharusnya diminta menentukan apakah masalahnya masuk kategori pelanggaran UUPK, pelanggaran PMSE, pelanggaran data pribadi, wanprestasi, atau perbuatan melawan hukum sebelum memperoleh bantuan.

Solusinya bukan selalu mengurangi jumlah peraturan, melainkan menyediakan satu pintu akses bagi pengguna. Portal atau sistem pengaduan dapat menggunakan pertanyaan berbasis masalah: "barang tidak sesuai", "barang belum diterima", "refund belum diterima", "akun dibajak", "data digunakan tanpa dasar", atau "penjual tidak dapat dihubungi". Setelah konsumen memilih masalah, sistem dapat mengarahkan kasus kepada rezim hukum dan lembaga yang relevan.

Permendag Nomor 19 Tahun 2026 menunjukkan arah yang penting dengan mewajibkan platform menayangkan kontak layanan pengaduan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga. Ketentuan tersebut dapat dikembangkan lebih lanjut menjadi ekosistem rujukan terpadu. Tujuannya bukan mengambil alih kewenangan lembaga lain, melainkan memastikan konsumen tidak kehilangan hak hanya karena tidak mengetahui pintu masuk yang benar (Republik Indonesia, 2026).

Koordinasi kelembagaan juga penting. Sengketa konsumen digital dapat melibatkan Kementerian Perdagangan, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, otoritas sektor tertentu, dan lembaga peradilan. Masing-masing memiliki kewenangan berbeda. Dari perspektif aksesibilitas, diperlukan protokol rujukan yang membuat pengaduan dapat diteruskan tanpa konsumen harus mengulang seluruh kronologi dan bukti.

Dengan pendekatan tersebut, efektivitas hukum tidak hanya bergantung pada kapasitas satu lembaga. Perlindungan menjadi jaringan yang terkoordinasi. Konsumen memperoleh pengalaman layanan yang sederhana, sementara kompleksitas hukum dikelola oleh institusi di belakang sistem.

Literasi Hukum dan Literasi Digital sebagai Prasyarat Aksesibilitas

Keberadaan sistem hukum yang baik tidak dapat dipisahkan dari kemampuan masyarakat untuk menggunakannya. UUPK sendiri menempatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen sebagai bagian penting dari perlindungan konsumen. Dalam lingkungan digital, literasi tersebut memiliki sekurang-kurangnya dua dimensi: literasi digital dan literasi hukum (Republik Indonesia, 1999).

Konsumen yang mampu menggunakan aplikasi tetapi tidak mengetahui haknya tetap rentan. Sebaliknya, konsumen yang mengetahui hak tetapi tidak mampu mengoperasikan fitur pengaduan juga mengalami keterbatasan akses. Karena itu, pendidikan konsumen digital tidak cukup berupa sosialisasi peraturan. Edukasi harus berbasis tindakan yang dapat dilakukan konsumen.

Literasi hukum digital dapat mencakup kemampuan memeriksa identitas penjual, membaca informasi harga dan biaya tambahan, memahami syarat refund, menyimpan bukti transaksi, mengamankan akun, mengenali penipuan, menggunakan kanal pengaduan, mengajukan eskalasi, serta mencari bantuan ketika penyelesaian internal gagal. Edukasi semacam itu lebih dekat dengan kebutuhan sehari-hari dibandingkan penjelasan abstrak mengenai pasal-pasal hukum.

Perguruan tinggi mempunyai posisi strategis dalam konteks ini. Fakultas hukum dapat mengembangkan klinik atau program pendidikan konsumen digital berbasis kasus, bekerja sama dengan pemerintah daerah, organisasi konsumen, dan platform. Simulasi pengaduan, pembuatan kronologi, pengumpulan bukti digital, dan simulasi mediasi dapat membantu masyarakat memahami bahwa hukum bukan hanya teks, tetapi instrumen yang dapat digunakan.

Di tingkat daerah, literasi perlu mempertimbangkan kesenjangan akses. Konsumen di wilayah dengan konektivitas lebih rendah atau kemampuan digital terbatas dapat menghadapi hambatan yang berbeda dari konsumen perkotaan. Karena itu, kanal digital sebaiknya tetap disertai alternatif bantuan manusia dan informasi yang dapat diakses melalui berbagai media. Prinsip digital-by-default tidak seharusnya berubah menjadi digital-only apabila mengakibatkan kelompok tertentu kehilangan akses.

Dengan demikian, literasi merupakan bagian dari infrastruktur perlindungan. Negara dan pelaku usaha tidak cukup menyediakan hak; mereka juga perlu memastikan konsumen memahami cara menggunakan hak tersebut. Pada saat yang sama, pendidikan konsumen tidak boleh digunakan untuk memindahkan seluruh tanggung jawab kepada konsumen. Kewajiban pelaku usaha dan platform untuk menyediakan sistem yang aman, transparan, dan mudah digunakan tetap merupakan bagian utama dari perlindungan.

Pengawasan, Akuntabilitas, dan Penegakan Hukum dalam Ekosistem Digital

Perlindungan konsumen akan kehilangan daya guna apabila tidak didukung pengawasan dan penegakan hukum. Penelitian mengenai perlindungan konsumen e-commerce di Indonesia menunjukkan bahwa implementasi, pengawasan, dan penegakan tetap menjadi tantangan. Dalam lingkungan digital, pengawasan juga menghadapi masalah skala. Satu platform dapat memuat jutaan transaksi dan ribuan pelaku usaha, sehingga pengawasan manual terhadap setiap transaksi tidak mungkin dilakukan (Badruzaman, 2025).

Pendekatan pengawasan karena itu perlu berbasis risiko. Platform atau pelaku usaha yang menunjukkan pola keluhan tinggi, tingkat refund yang tidak wajar, penjual dengan identitas tidak jelas, atau dugaan manipulasi informasi dapat menjadi prioritas pengawasan. Data pengaduan dapat digunakan sebagai sumber early warning system. Namun, pemanfaatan data tersebut harus tetap memperhatikan prinsip perlindungan data pribadi dan batas kewenangan masing-masing lembaga.

Akuntabilitas platform juga perlu diperkuat melalui transparansi mengenai proses penanganan pengaduan. Konsumen tidak harus memperoleh seluruh rahasia teknologi platform, tetapi perlu mengetahui informasi yang relevan dengan keputusan atas pengaduannya. Jika refund ditolak,

Copyright © 2026, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
ISSN 2963-7856 (print), ISSN 2961-9890 (online)

konsumen seharusnya memperoleh alasan yang dapat dipahami. Jika akun dibatasi, konsumen perlu mengetahui mekanisme keberatan. Jika suatu konten atau penawaran diturunkan karena pelanggaran, prosedur banding yang wajar perlu tersedia apabila berdampak pada hak konsumen atau pelaku usaha.

Permendag Nomor 19 Tahun 2026 memberikan landasan bagi pembinaan, pengawasan, dan sanksi administratif dalam penyelenggaraan PMSE. Penguatan ke depan perlu memastikan bahwa sanksi tidak hanya bersifat represif setelah pelanggaran terjadi, tetapi juga mendorong kepatuhan preventif. Salah satu instrumen yang dapat dikembangkan adalah pelaporan berkala mengenai indikator perlindungan konsumen, misalnya jumlah pengaduan, rata-rata waktu respons, tingkat penyelesaian, jumlah refund, dan tingkat eskalasi. Indikator tersebut dapat membantu regulator menilai kualitas layanan secara lebih objektif (Republik Indonesia, 2026).

Pengawasan juga perlu mempertimbangkan model bisnis baru. Perdagangan melalui social-commerce, live commerce, layanan berbasis AI, dan integrasi pembayaran menciptakan titik risiko baru. Regulasi yang hanya mengidentifikasi bentuk platform tradisional dapat tertinggal apabila tidak menggunakan pendekatan berbasis fungsi. Prinsip yang perlu dipertahankan adalah bahwa semakin besar fungsi yang dimainkan suatu penyelenggara dalam transaksi, semakin besar pula kebutuhan akan transparansi dan akuntabilitas yang sesuai dengan fungsi tersebut.

Rekonstruksi Model Aksesibilitas Perlindungan Hukum Konsumen Digital

Berdasarkan uraian di atas, penguatan aksesibilitas perlindungan hukum dapat dirumuskan dalam model "perlindungan berlapis dengan satu pintu akses". Model ini tidak menghapus berbagai regulasi atau lembaga, tetapi menyederhanakan pengalaman konsumen. Konsumen cukup memasuki satu kanal, sedangkan sistem melakukan klasifikasi dan rujukan berdasarkan jenis masalah.

Lapisan pertama adalah pencegahan. Sebelum transaksi, konsumen memperoleh informasi identitas pelaku usaha, karakteristik produk, harga total, biaya tambahan, syarat refund, dan informasi data pribadi. Informasi tersebut harus mudah dilihat dan dipahami. Lapisan kedua adalah keamanan transaksi, termasuk pembayaran dan penyimpanan bukti. Lapisan ketiga adalah pemulihan internal melalui pengaduan, return, refund, atau replacement. Lapisan keempat adalah eskalasi melalui mediasi atau ODR. Lapisan kelima adalah akses ke lembaga penyelesaian sengketa atau pengadilan.

Model tersebut dapat dilengkapi dengan tujuh prinsip. Pertama, simplicity, yaitu prosedur sederhana. Kedua, visibility, yaitu kanal hak dan pengaduan mudah ditemukan. Ketiga, traceability, yaitu setiap pengaduan dapat dilacak. Keempat, proportionality, yaitu prosedur disesuaikan dengan nilai dan kompleksitas sengketa. Kelima, accountability, yaitu pihak yang mengambil keputusan dapat dimintai pertanggungjawaban. Keenam, security, yaitu bukti dan data terlindungi. Ketujuh, escalation, yaitu selalu tersedia jalur lanjutan ketika penyelesaian awal gagal.

Implementasi model tersebut membutuhkan pembagian peran. Pemerintah menetapkan standar minimum, melakukan pengawasan, dan menyediakan jalur rujukan. Platform menyediakan kanal pengaduan, penyimpanan bukti, dan mekanisme pemulihan yang transparan. Pelaku usaha memberikan informasi yang benar dan memenuhi kewajiban pemulihan. Lembaga penyelesaian sengketa menyediakan prosedur yang proporsional. Perguruan tinggi dan organisasi konsumen berperan dalam edukasi dan bantuan masyarakat.

Model ini juga memperlihatkan bahwa penambahan regulasi bukan satu-satunya jawaban. Dalam beberapa keadaan, masalah bukan karena norma tidak tersedia, tetapi karena norma tidak diterjemahkan ke dalam layanan. Karena itu, pembaruan hukum konsumen digital perlu memperhatikan legal design: bagaimana norma diterjemahkan menjadi formulir, tombol, informasi, prosedur, tenggat waktu, dan keputusan yang dapat dipahami pengguna.

Pendekatan legal design juga penting dalam menghadapi perkembangan AI. Apabila algoritma digunakan untuk merekomendasikan produk, menentukan prioritas layanan, mendeteksi penipuan, atau membantu menyelesaikan sengketa, konsumen perlu memperoleh jaminan bahwa penggunaan teknologi tidak menghilangkan kesempatan memperoleh penjelasan dan keberatan. Permendag Nomor 19 Tahun 2026 telah mengakomodasi pemanfaatan AI dalam ekosistem PMSE, sehingga aspek transparansi dan tanggung jawab teknologi semakin relevan (Republik Indonesia, 2026).

Pada akhirnya, aksesibilitas harus menjadi indikator evaluasi regulasi. Setiap pembentukan atau perubahan aturan PMSE seharusnya diuji dengan pertanyaan sederhana: apakah konsumen mengetahui haknya; apakah konsumen tahu ke mana harus mengadu; apakah bukti tersedia; apakah pemulihan mudah diperoleh; apakah alasan keputusan dapat dipahami; dan apakah tersedia jalur lanjutan. Jika

jawaban terhadap pertanyaan tersebut belum memadai, keberadaan norma yang banyak belum tentu menghasilkan perlindungan yang efektif.

SIMPULAN

Indonesia telah memiliki kerangka hukum yang berlapis untuk melindungi konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik melalui UUPK, UU ITE beserta perubahannya, PP PMSE, UU PDP, dan regulasi perdagangan elektronik yang terus diperbarui. Perkembangan terbaru melalui Permendag Nomor 19 Tahun 2026 memperkuat kewajiban tertentu dalam penyelenggaraan PMSE, termasuk aspek layanan pengaduan dan pengawasan. Kerangka tersebut menunjukkan bahwa secara normatif konsumen memiliki dasar untuk memperoleh informasi, keamanan, pengaduan, pemulihan, dan penyelesaian sengketa.

Namun, keberadaan perlindungan hukum secara normatif belum identik dengan aksesibilitas perlindungan. Hambatan utama meliputi fragmentasi regulasi, asimetri informasi, kompleksitas posisi platform, desain pengaduan yang belum selalu berorientasi pada pengguna, keterbatasan akses terhadap bukti digital, literasi hukum dan digital, serta belum optimalnya keterhubungan antara mekanisme internal dan eksternal. Dalam transaksi bernilai kecil, biaya dan waktu penyelesaian juga dapat menyebabkan konsumen memilih tidak memperjuangkan haknya.

Aksesibilitas perlindungan hukum perlu dipahami sebagai kemampuan konsumen untuk mengetahui hak, memperoleh informasi yang dapat digunakan, mengajukan pengaduan, mempertahankan bukti, memperoleh refund atau bentuk pemulihan lain, serta menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa yang proporsional. Dengan perspektif tersebut, perlindungan konsumen tidak berhenti pada pembentukan norma, tetapi mencakup desain prosedur dan layanan yang membuat norma dapat digunakan.

Penguatan perlindungan sebaiknya diarahkan pada model perlindungan berlapis dengan satu pintu akses. Sistem perlu mengintegrasikan informasi, pengaduan, bukti, refund dan return, ODR, perlindungan data, serta rujukan kepada lembaga eksternal. Platform perlu memberikan transparansi mengenai identitas pelaku usaha, prosedur pemulihan, tanggung jawab, dan alasan keputusan. Pemerintah perlu memperkuat koordinasi dan pengawasan berbasis risiko, sementara perguruan tinggi dan organisasi masyarakat dapat mendukung literasi hukum digital.

Dengan demikian, ukuran keberhasilan perlindungan konsumen digital bukan hanya jumlah regulasi yang dibentuk, tetapi sejauh mana konsumen dapat menggunakan haknya secara nyata. Hukum yang aksesibel adalah hukum yang dapat ditemukan, dipahami, digunakan, dan menghasilkan pemulihan yang wajar ketika hak konsumen dilanggar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Fakultas Hukum Universitas Jambi atas dukungan dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PPM) melalui Skema Pengabdian kepada Masyarakat Fakultas Hukum Universitas Jambi. Kegiatan ini dibiayai dari dana Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Fakultas Hukum Universitas Jambi. Dukungan tersebut memungkinkan terlaksananya kegiatan PPM yang menjadi dasar penyusunan artikel ini..

REFERENSI

Amelia, Rizky, Ilyas Sarbini, Adnan, & Sukirman. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce Di Indonesia.” Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum 12, no. 1 (2023): 199–210. https://doi.org/10.34304/jf.v12i1.92.

Aripin, Aditia Agustian, et al. “Analisis Yuridis Tanggung Jawab Marketplace terhadap Kerugian Konsumen Akibat Barang yang Tidak Sesuai Deskripsi pada Transaksi E-Commerce.” RIGGS: Journal of Artificial Intelligence & Digital Business 5, no. 2 (2026). https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.9285.

Badruzaman, Dudi. “Legal Review of Consumer Protection in E-Commerce Transactions in Indonesia.” Equality: Journal of Law & Justice 2, no. 1 (2025). https://doi.org/10.69836/equality-jlj.v2i1.271.

Barkatullah, Abdul Halim. Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia. Bandung: Nusamedia, 2019.

Copyright © 2026, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
ISSN 2963-7856 (print), ISSN 2961-9890 (online)

Haipon, Hendrikus, et al. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia." Jurnal Kolaboratif Sains 7, no. 12 (2024). https://doi.org/10.56338/jks.v7i12.6710.

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 367. https://jdih.kemendag.go.id/pdf/Regulasi/2026/PERMENDAG%2019%20TAHUN%202026.pdf .

Mahkamah Agung Republik Indonesia. "e-Court Mahkamah Agung RI." Diakses 30 September 2026. https://ecourt.mahkamahagung.go.id/.

Melawati, Nia. "Online Dispute Resolution in Indonesian E-Commerce: Arbitration Law & Shariah Consumer Protection." Al-'Adalah 28, no. 2 (2025/2026): 231–252. https://doi.org/10.35719/aladalah.v28i2.645.

Miru, Ahmadi, & Sutarman Yodo. Hukum Perlindungan Konsumen. Edisi revisi. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.

Moeslim, Yulia Jayaputri, Maryono, & Sineerat Suasungnern. "Legal Protection of E-Commerce Consumers: A Review of Regulation & Implementation." Journal Evidence of Law 4, no. 1 (2025): 159–166. https://doi.org/10.59066/jel.v4i1.1086.

Novianti, Moenaqistin Nur, Aprilia Fitri Ningsih, & Icen Amsterly. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Pasca Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi." Keadilan (2026). https://doi.org/10.37090/3yrvcj45.

Prayuti, Yuyut, Elis Herlina, & Mia Rasmiaty. "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Perdagangan di E-Commerce di Indonesia." Jurnal Hukum Mimbar Justitia 10, no. 1 (2024). https://doi.org/10.35194/jhmj.v10i1.4086.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820.

Shidarta. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo, 2000.

Wirayoga, I Gede Putu Sentana, & I Gede Pasek Eka Wisanjaya. "Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi dalam Perspektif Perlindungan Data Konsumen E-Commerce di Indonesia." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 12, no. 8 (2024). https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i08.p10.

"Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di Provinsi Jambi." Zaaken: Journal of Civil & Business Law (2021). https://online-journal.unja.ac.id/Zaaken/article/view/11322.