AHKAM
Jurnal Hukum Islam dan Humaniora

p-ISSN: 2964-6332
e-ISSN: 2964-6340
Terindeks: Dimensions, Scilit, Lens, Semantic, Crossref Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/ahkam.v5i4.12701

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Konvensional dan Digital: Tantangan Regulasi dan Penegakan Hak Konsumen

Legal Protection of Consumers in Conventional and Digital Transactions: Regulatory Challenges and the Enforcement of Consumer Rights

Juradhanie Shera Tanjung, Mira Janastiana, Hariaty Panggabean, Tri Reni Novita
Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan
trireni@umnaw.ac.id

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Oct 4, 2026	Nov 2, 2026	Nov 13, 2026	Nov 18, 2026

Abstract

The growth of e-commerce and digital financial services has expanded consumer choice while giving rise to an increasingly diverse range of harms and legal issues. This study aimed to analyze the scope of legal protection for consumers in conventional and digital transactions, identify regulatory challenges, and outline what is needed to strengthen the enforcement of consumer rights. This normative legal study adopted statutory and conceptual approaches, drawing on a review of books and scholarly articles on consumer protection in Indonesia and several other countries. The study identified consumer protection issues relating to product safety, after-sales services, exemption clauses, information transparency, and the responsibilities of businesses. In digital transactions, the study also highlighted manipulative design practices, consumer protection in e-commerce and online lending, and the responsibilities of digital platforms. The cross-country comparison indicated a need to adapt regulations to changing business models and strengthen dispute resolution mechanisms. These findings underscore that strengthening consumer protection in conventional and digital transactions requires transparent information, a clear allocation of responsibilities, and accessible mechanisms for enforcing consumer rights.

Keywords: Consumer Protection; Digital Transactions; Exemption Clauses; Digital Platform Responsibility; Consumer Dispute Resolution

AHKAM is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Abstrak: Perkembangan perdagangan elektronik dan layanan keuangan digital memperluas pilihan konsumen sekaligus memunculkan bentuk kerugian dan persoalan hukum yang semakin beragam. Penelitian ini bertujuan menganalisis ruang lingkup perlindungan hukum konsumen dalam transaksi konvensional dan digital, mengidentifikasi tantangan regulasi, serta menguraikan kebutuhan penguatan penegakan hak konsumen. Penelitian hukum normatif ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual melalui studi kepustakaan terhadap buku dan artikel ilmiah mengenai perlindungan konsumen di Indonesia dan beberapa negara lain. Hasil kajian mengidentifikasi persoalan perlindungan konsumen terkait keamanan produk, layanan purnajual, klausula eksonerasi, transparansi informasi, dan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam transaksi digital, kajian juga menyoroti praktik desain manipulatif, perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik dan pinjaman daring, serta tanggung jawab platform digital. Perbandingan lintas negara menunjukkan perlunya menyesuaikan regulasi dengan perubahan model bisnis dan memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan perlindungan konsumen dalam transaksi konvensional dan digital memerlukan informasi yang transparan, pembagian tanggung jawab yang jelas, dan mekanisme penegakan hak yang mudah diakses.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Transaksi Digital; Klausula Eksonerasi; Tanggung Jawab Platform Digital; Penyelesaian Sengketa Konsumen

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dari penyelenggaraan kegiatan ekonomi karena hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak selalu berlangsung dalam posisi yang seimbang. Konsumen membutuhkan jaminan atas keamanan barang dan jasa, kejelasan informasi, kepastian pemenuhan janji, serta saluran penyelesaian ketika mengalami kerugian. Dalam praktiknya, persoalan tersebut muncul pada transaksi konvensional maupun transaksi berbasis teknologi. Kajian hukum perlindungan konsumen menempatkan perlindungan hak konsumen sebagai kebutuhan yang harus berjalan seiring dengan kegiatan usaha dan perkembangan pasar (Dajaan et al., 2021; Kusumadewi & Sharon, 2022).

Perubahan pola perdagangan melalui internet membuat hubungan konsumen dan pelaku usaha semakin kompleks. Transaksi dapat berlangsung tanpa pertemuan langsung, sementara informasi, pembayaran, promosi, dan pengiriman melibatkan beberapa pihak serta sistem elektronik. Menurut (Aji, 2022) membahas pengaturan jual beli secara daring berdasarkan ketentuan perlindungan konsumen dan informasi serta transaksi elektronik. Menurut (Sulistianingsih et al., 2023) juga menempatkan transaksi e-commerce sebagai tantangan bisnis pada era global. Pada konteks yang lebih luas, (Subagyono et al., 2024) mempertanyakan kemampuan hukum Indonesia dalam mengikuti perkembangan transaksi digital dan perlindungan hak konsumen.

Persoalan konsumen di ruang digital tidak terbatas pada ketidaksesuaian barang atau keterlambatan pengiriman. Platform dapat memengaruhi pilihan konsumen melalui desain layanan dan dinamika persaingan. Penelitian (Ong et al., 2023) mengkaji kerugian konsumen yang timbul dari dinamika persaingan platform e-commerce di Malaysia, sedangkan (Sharma & Sharma, 2023) membahas praktik "dark patterns" dalam kerangka hukum konsumen India. Begitupula (Topleva, 2024) menguraikan praktik komersial yang tidak adil dan menyesatkan di Bulgaria. Kajian-kajian tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen perlu memperhatikan cara informasi dan pilihan disajikan, bukan hanya isi perjanjian secara formal.

Selain perdagangan digital, isu perlindungan konsumen juga mencakup layanan keuangan, produk yang berisiko, tanggung jawab produk, dan layanan setelah penjualan. Dalam (Remolina et al., 2024) membahas pendekatan regulasi perlindungan konsumen pada sektor keuangan dan rezim pengungkapan informasi yang cerdas. Dan (W. H. Saputro et al., 2026) menyoroti kesenjangan regulasi dan penegakan hukum dalam pinjaman daring. Penelitian (Sari, 2022) mengkaji perlindungan konsumen dalam kasus obat ilegal di Indonesia, sementara (Maharani & Setiawan, 2025) menelaah perlindungan konsumen atas layanan purnajual merek kendaraan bermotor yang telah dihentikan. Hal ini memperlihatkan bahwa perlindungan konsumen harus menjangkau berbagai tahap hubungan konsumen dengan produk dan penyedia jasa.

Literatur juga memperlihatkan pentingnya pertanggungjawaban pelaku usaha dan mekanisme pembuktian ketika konsumen mengalami kerugian. Penelitian (Agustianto, 2022) membahas masalah klausula eksonerasi dalam perjanjian baku. Penelitian (Yuanitasari et al., 2023) membandingkan penerapan prinsip tanggung jawab mutlak dalam tanggung jawab produk di Indonesia dan Amerika Serikat. Penelitian (Suryamah et al., 2024) mengkaji pengaturan dan penerapan doktrin "res ipsa loquitur' dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Sementara itu, (Yuswar et al., 2023) membahas pertanggungjawaban platform e-commerce atas penjualan buku bajakan melalui perbandingan Indonesia dan Malaysia.

Perbandingan hukum antarnegara dapat membantu melihat tantangan perlindungan konsumen secara lebih luas. Penelitian (Dewi et al., 2024) membandingkan hukum perlindungan konsumen Indonesia, Filipina, dan Korea Selatan dalam pencapaian keadilan. Kajian mengenai Malaysia juga tersedia melalui pembahasan hukum perlindungan konsumen oleh (Ambaras Khan et al., 2025), sedangkan (D. R. Hansen & Mowen, 2020) mengangkat

pendekatan berbasis hak dalam penguatan hukum dan kebijakan konsumen Australia. Sedangkan (Tran, 2026) menelaah tanggung jawab perdata dalam transaksi Airbnb dan kesenjangan perlindungan konsumen di Vietnam. Perbedaan konteks negara tersebut memberi gambaran bahwa tantangan perlindungan konsumen dapat muncul dalam bentuk yang berbeda, tetapi tetap berkaitan dengan kejelasan hak, kewajiban, dan mekanisme pemulihan.

Berdasarkan kajian terdahulu, pembahasan perlindungan konsumen telah dilakukan melalui tema-tema khusus, seperti transaksi daring, tanggung jawab produk, klausula baku, layanan keuangan, dan perbandingan hukum. Artikel ini menyatukan tema-tema tersebut dalam satu pembahasan untuk melihat hubungan antara perubahan pola transaksi, potensi kerugian konsumen, tanggung jawab pelaku usaha atau platform, serta kebutuhan penguatan regulasi dan penegakan hukum. Kebaruan pembahasan terletak pada sintesis lintas isu dan lintas negara berdasarkan seluruh referensi yang digunakan, bukan pada klaim penemuan data empiris baru. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan tantangan utama perlindungan hukum konsumen dalam transaksi konvensional dan digital serta merumuskan arah penguatan perlindungannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (*normative legal research*), yaitu penelitian yang berfokus pada pengkajian norma, asas, konsep, dan doktrin hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi konvensional maupun digital (Marzuki, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kedudukan dan efektivitas pengaturan hukum dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, mengidentifikasi tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen, serta mengkaji tantangan regulasi dan penegakan hukum di tengah perkembangan aktivitas perdagangan dan layanan berbasis digital. Pendekatan penelitian yang digunakan meliputi pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk mengkaji prinsip perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, tanggung jawab produk (*product liability*), hak dan kewajiban para pihak, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Selain itu, digunakan pendekatan perbandingan secara terbatas (*comparative approach*) dengan menelaah perkembangan kajian perlindungan konsumen di Indonesia, Malaysia, Filipina, Korea Selatan, Australia, India, Bulgaria, Amerika Serikat, dan Vietnam guna memperoleh gambaran mengenai persamaan,

perbedaan, serta kecenderungan pengaturan perlindungan konsumen dalam menghadapi transaksi konvensional dan digital.

Bahan penelitian terdiri atas 20 referensi yang diberikan, berupa buku dan artikel jurnal ilmiah yang diterbitkan pada periode 2021–2026. Pemilihan bahan didasarkan pada relevansi substansi terhadap permasalahan penelitian, khususnya mengenai perlindungan hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, keamanan dan kualitas produk, transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*), layanan keuangan digital, produk berisiko, tanggung jawab penyedia platform, serta penyelesaian sengketa konsumen. Pengumpulan bahan hukum dan literatur dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan menelaah, mengidentifikasi, dan mengklasifikasikan setiap referensi berdasarkan keterkaitannya dengan fokus penelitian. Selanjutnya, seluruh bahan dianalisis secara kualitatif menggunakan teknik deskriptif-analitis, yaitu dengan menguraikan substansi masing-masing referensi, membandingkan argumentasi dan temuan antarsumber, serta menghubungkannya dengan permasalahan perlindungan konsumen dalam transaksi konvensional dan digital. Hasil analisis kemudian disusun secara sistematis untuk menjelaskan kesenjangan antara kebutuhan perlindungan konsumen dan perkembangan regulasi, sekaligus mengidentifikasi tantangan penegakan hak konsumen, baik dalam hubungan transaksi langsung maupun transaksi melalui platform digital. Dengan demikian, penelitian ini menghasilkan sintesis argumentasi hukum berbasis literatur dan tidak menggunakan data empiris yang diperoleh melalui wawancara, survei, maupun observasi lapangan.

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi konvensional dan digital memiliki tujuan mendasar yang sama, yaitu menjamin terpenuhinya hak konsumen serta menciptakan hubungan hukum yang adil antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan tersebut mencakup hak memperoleh informasi yang benar, keamanan dan kualitas barang atau jasa, kesesuaian produk dengan penawaran, serta kepastian tanggung jawab apabila terjadi kerugian. Dalam transaksi konvensional, persoalan perlindungan konsumen umumnya berkaitan dengan kualitas produk, keamanan barang, penggunaan klausula perjanjian baku, dan pemenuhan layanan purnajual. Sementara itu, dalam transaksi digital, perlindungan konsumen memiliki cakupan lebih luas karena

melibatkan aspek keamanan data, transparansi informasi elektronik, identitas penjual, mekanisme pembayaran, serta tanggung jawab penyedia platform.

Penelitian ini menemukan bahwa ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha masih menjadi persoalan utama dalam hubungan transaksi. Penggunaan perjanjian baku dan klausula eksonerasi berpotensi membatasi tanggung jawab pelaku usaha serta mempersempit ruang konsumen untuk memperoleh perlindungan ketika mengalami kerugian. Persetujuan konsumen terhadap ketentuan transaksi tidak selalu mencerminkan adanya pemahaman dan kebebasan yang seimbang. Kondisi tersebut semakin kompleks dalam transaksi digital karena konsumen sering kali harus menerima syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh platform tanpa kesempatan untuk melakukan negosiasi. Oleh karena itu, perlindungan hukum tidak cukup hanya didasarkan pada persetujuan formal, tetapi juga perlu memperhatikan keadilan substansial dalam isi perjanjian dan pelaksanaan transaksi.

Dalam transaksi digital, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan transparansi informasi, praktik perdagangan yang menyesatkan, dan ketidakjelasan tanggung jawab antarpihak. Keberadaan platform perdagangan elektronik mempertemukan konsumen dengan berbagai penjual dan penyedia jasa, tetapi pada saat terjadi kerugian sering muncul persoalan mengenai pihak yang harus bertanggung jawab. Selain itu, penggunaan desain antarmuka yang memengaruhi keputusan pengguna, penyajian informasi yang tidak transparan, serta praktik komersial yang tidak adil dapat mengurangi kebebasan konsumen dalam menentukan pilihan. Persoalan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen digital harus mencakup pengawasan terhadap perilaku penjual sekaligus tanggung jawab platform dalam menyediakan lingkungan transaksi yang aman, transparan, dan dapat dipercaya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perkembangan layanan keuangan digital dan ekonomi berbasis platform menimbulkan tantangan tersendiri bagi penegakan hak konsumen. Dalam layanan pinjaman daring, misalnya, kompleksitas informasi mengenai biaya, risiko, bunga, dan ketentuan pembayaran dapat menempatkan konsumen pada posisi yang kurang menguntungkan. Demikian pula, layanan berbasis ekonomi berbagi seperti penyewaan akomodasi melalui platform digital menimbulkan persoalan mengenai kedudukan hukum penyedia layanan, pengelola platform, dan konsumen. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pengaturan perlindungan konsumen perlu menyesuaikan karakteristik setiap model

bisnis agar pembagian tanggung jawab tidak menimbulkan kekosongan perlindungan ketika konsumen mengalami kerugian.

Selain persoalan regulasi, penelitian menemukan bahwa tanggung jawab produk dan mekanisme pembuktian merupakan aspek penting dalam menjamin pemulihan hak konsumen. Kerugian yang timbul akibat produk cacat atau tidak aman dapat menimbulkan kesulitan bagi konsumen untuk membuktikan kesalahan produsen, terutama ketika informasi teknis dan proses produksi berada dalam penguasaan pelaku usaha. Dalam konteks tersebut, prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dan doktrin *res ipsa loquitur* menjadi instrumen hukum yang relevan untuk dikaji dalam penyelesaian sengketa konsumen. Namun, penerapannya tetap harus memperhatikan karakteristik perkara dan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, efektivitas perlindungan konsumen tidak hanya ditentukan oleh pengakuan terhadap hak-hak konsumen, tetapi juga oleh tersedianya mekanisme pembuktian, pengaduan, dan penyelesaian sengketa yang mudah diakses.

Hasil perbandingan terhadap kajian perlindungan konsumen di Indonesia, Malaysia, Filipina, Korea Selatan, Australia, India, Bulgaria, Amerika Serikat, dan Vietnam memperlihatkan bahwa setiap negara menghadapi tantangan yang berkaitan dengan perubahan model transaksi, perkembangan teknologi, tanggung jawab pelaku usaha, serta efektivitas penegakan hukum. Meskipun memiliki karakteristik pengaturan yang berbeda, terdapat kecenderungan kebutuhan yang sama, yaitu penguatan transparansi, kejelasan tanggung jawab, pengawasan terhadap praktik perdagangan, dan kemudahan akses penyelesaian sengketa. Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, perlindungan hukum konsumen perlu dikembangkan secara menyeluruh dengan mengintegrasikan perlindungan dalam transaksi konvensional dan digital. Penguatan regulasi harus disertai penegakan hukum yang konsisten agar hak konsumen tidak hanya diakui secara normatif, tetapi juga dapat diwujudkan dalam praktik transaksi.

Tabel 1. Hasil Identifikasi Permasalahan dan Kebutuhan Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Konvensional dan Digital

No.	Aspek Perlindungan	Permasalahan yang Ditemukan	Kebutuhan Penguatan Perlindungan
1	Hak dasar konsumen	Ketidakseimbangan hubungan konsumen dan pelaku usaha	Jaminan informasi, keamanan, kualitas, dan kepastian hak konsumen
2	Perjanjian baku	Klausula eksonerasi dan pembatasan tanggung jawab pelaku usaha	Pengawasan terhadap klausula yang merugikan konsumen

3	Transaksi digital	Ketidakjelasan identitas penjual dan informasi produk	Transparansi informasi dan identitas para pihak
4	Tanggung jawab platform	Ketidakjelasan tanggung jawab platform atas kerugian konsumen	Pembagian tanggung jawab antara penjual, penyedia jasa, dan platform
5	Praktik perdagangan digital	Desain manipulatif dan informasi komersial yang menyesatkan	Pengawasan terhadap praktik perdagangan tidak adil
6	Layanan keuangan digital	Kompleksitas informasi biaya, risiko, dan ketentuan layanan	Pengungkapan informasi dan pengawasan layanan keuangan
7	Tanggung jawab produk	Kesulitan pembuktian kerugian akibat produk cacat atau tidak aman	Penguatan tanggung jawab produk dan mekanisme pembuktian
8	Penyelesaian sengketa	Hambatan pengaduan, pembuktian, dan pemulihan kerugian	Mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah, cepat, dan efektif
9	Penegakan hukum	Kesenjangan antara pengaturan dan pelaksanaan perlindungan	Pengawasan dan penegakan hukum yang konsisten serta adaptif

Sumber: Hasil analisis dan sintesis literatur, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, permasalahan perlindungan hukum konsumen tidak hanya terletak pada aspek pemenuhan hak ketika transaksi berlangsung, tetapi juga mencakup tanggung jawab pelaku usaha, keamanan produk, transparansi informasi, dan pemulihan kerugian setelah transaksi. Transaksi konvensional lebih banyak memperlihatkan persoalan mengenai kualitas produk, perjanjian baku, dan layanan purnajual, sedangkan transaksi digital menghadirkan kompleksitas tambahan berupa keterlibatan platform, keamanan informasi, desain manipulatif, serta ketidakjelasan pihak yang bertanggung jawab. Kedua bentuk transaksi tersebut membutuhkan penguatan perlindungan hukum yang saling terintegrasi.

PEMBAHASAN

1. Dasar dan Ruang Lingkup Perlindungan Hukum Konsumen

Perlindungan hukum konsumen pada dasarnya diarahkan untuk menjaga agar hubungan antara konsumen dan pelaku usaha berlangsung secara adil. Dalam hubungan tersebut, konsumen perlu memperoleh informasi yang benar, barang atau jasa yang sesuai dengan penawaran, serta kesempatan untuk menuntut pemulihan apabila haknya dilanggar. Menurut (Dajaan et al., 2021); (Kusumadewi & Sharon, 2022) memberikan landasan umum untuk memahami perlindungan konsumen sebagai bidang hukum yang mengatur hubungan dan tanggung jawab para pihak. Dalam perkembangannya, perlindungan tersebut tidak dapat

dibatasi pada saat transaksi dilakukan, tetapi juga perlu mencakup keamanan produk, pemenuhan layanan, dan akibat setelah transaksi.

Ruang lingkup perlindungan konsumen terlihat dari beragam masalah yang dikaji dalam referensi. Kasus obat ilegal memperlihatkan hubungan antara perlindungan konsumen, keamanan produk, dan pengawasan terhadap barang yang beredar (Sari, 2022). Layanan purnajual kendaraan bermotor yang mereknya tidak lagi beroperasi menunjukkan bahwa kewajiban terhadap konsumen dapat tetap menjadi persoalan setelah penjualan berlangsung (Maharani & Setiawan, 2025). Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha seharusnya dianalisis berdasarkan keseluruhan hubungan dengan konsumen, bukan hanya pada saat pembayaran atau penyerahan barang.

2. Ketidakseimbangan Posisi Konsumen dan Klausula Perjanjian

Salah satu sumber ketidakseimbangan hubungan konsumen dan pelaku usaha terdapat pada penggunaan perjanjian baku. Konsumen pada umumnya dihadapkan pada ketentuan yang telah disusun oleh pelaku usaha sehingga ruang untuk menegosiasikan isi perjanjian dapat terbatas. Menurut (Agustianto, 2022) mengangkat persoalan klausula eksonerasi dalam perjanjian standar, khususnya potensi klausula yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha. Persoalan ini penting karena persetujuan konsumen terhadap suatu dokumen tidak selalu berarti bahwa seluruh ketentuannya telah dipahami atau dirundingkan secara seimbang.

Perlindungan terhadap konsumen karena itu perlu menilai substansi klausula, bukan sekadar keberadaan persetujuan formal. Ketentuan perjanjian seharusnya disampaikan secara jelas dan tidak menghilangkan tanggung jawab yang semestinya dipikul pelaku usaha. Pendekatan berbasis hak yang dibahas (L. Hansen, 2026) memperkuat pandangan bahwa kebijakan konsumen perlu berangkat dari pengakuan terhadap hak konsumen dan kebutuhan untuk memastikan hak tersebut dapat digunakan secara nyata.

3. Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital

Transaksi digital memperluas akses konsumen terhadap barang dan jasa, tetapi juga menimbulkan tantangan terkait identitas penjual, keakuratan informasi, keamanan transaksi, dan kejelasan pihak yang bertanggung jawab. Menurut (Aji, 2022) membahas pengaturan jual beli daring dengan menghubungkan ketentuan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Begitupula (Sulistianingsih et al., 2023) menunjukkan bahwa transaksi e-commerce merupakan tantangan bisnis pada era global, sedangkan (Subagyono et al., 2024)

menempatkan perkembangan transaksi digital sebagai ujian bagi kemampuan hukum Indonesia dalam melindungi hak konsumen.

Kerugian konsumen pada platform digital dapat dipengaruhi oleh struktur dan cara kerja platform. Sejalan hal tersebut, (Ong et al., 2023) mengkaji kerugian konsumen yang timbul dari dinamika persaingan platform e-commerce di Malaysia. Kajian tersebut memperluas perhatian dari hubungan individual antara pembeli dan penjual menuju peran platform dalam membentuk pilihan, akses, dan pengalaman konsumen. Dalam konteks Indonesia dan Malaysia, (Yuswar et al., 2023) secara khusus membahas pertanggungjawaban platform e-commerce terhadap penjualan buku bajakan. Isu tersebut memperlihatkan perlunya kejelasan mengenai batas tanggung jawab platform ketika barang yang dipasarkan melalui layanannya melanggar hak atau merugikan konsumen.

Selain tanggung jawab platform, desain antarmuka dapat memengaruhi keputusan konsumen. Dalam enelitian (Sharma & Sharma, 2023) menekankan bahwa *dark patterns*, yaitu pola desain yang dapat mengarahkan atau memengaruhi pilihan pengguna, dalam kerangka hukum konsumen India. Begitupula (Topleva, 2024)juga membahas praktik komersial yang tidak adil dan menyesatk an di Bulgaria. Kedua kajian tersebut menunjukkan bahwa transparansi tidak cukup hanya dengan menyediakan informasi; informasi harus disajikan secara mudah dipahami dan tidak disusun dengan cara yang menyesatkan atau menghambat pilihan bebas konsumen.

Perlindungan pada layanan keuangan digital memiliki tantangan tersendiri karena konsumen berhadapan dengan informasi produk, risiko, biaya, dan ketentuan layanan yang kompleks. Hal ini sesuai dengan (Remolina et al., 2024) yang membahas pendekatan regulasi perlindungan konsumen pada sektor keuangan dan gagasan rezim pengungkapan informasi yang cerdas. Sedangkan (S. D. Saputro et al., 2025) menyoroti kesenjangan regulasi dan penegakan hukum dalam pinjaman daring. Kedua tema tersebut menegaskan bahwa pengungkapan informasi perlu disertai pengawasan dan mekanisme penanganan pengaduan, sehingga konsumen tidak hanya menerima informasi secara formal tetapi juga memperoleh perlindungan ketika terjadi kerugian.

4. Tanggung Jawab Produk, Pembuktian, dan Penyelesaian Sengketa

Tanggung jawab pelaku usaha menjadi unsur penting ketika produk menimbulkan kerugian. Menurut (Yuanitasari et al., 2023) membandingkan penerapan prinsip tanggung jawab mutlak dalam tanggung jawab produk antara hukum Indonesia dan Amerika Serikat.

Pembahasan tersebut relevan karena konsumen dapat menghadapi kesulitan untuk membuktikan kesalahan teknis yang berada dalam penguasaan produsen atau pelaku usaha. Prinsip tanggung jawab produk perlu dipahami bersama tujuan perlindungan konsumen, yaitu memastikan adanya pihak yang bertanggung jawab dan jalur pemulihan yang dapat ditempuh.

Persoalan pembuktian juga dibahas melalui doktrin "res ipsa loquitur". Sejalan tersebut, (Suryamah et al., 2024) mengkaji pengaturan dan penerapan doktrin tersebut dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Doktrin ini relevan dalam situasi tertentu ketika sifat peristiwa atau kerugian dapat membantu menjelaskan adanya kelalaian, meskipun penerapannya tetap bergantung pada kondisi perkara dan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, akses konsumen terhadap pembuktian dan penyelesaian sengketa merupakan bagian dari efektivitas perlindungan, bukan sekadar tahap tambahan setelah hak dilanggar.

Masalah tanggung jawab juga muncul dalam layanan yang tidak selalu dipandang sebagai perdagangan barang biasa. Tran membahas tanggung jawab perdata dalam transaksi Airbnb dan kesenjangan perlindungan konsumen di Vietnam. Kajian ini menunjukkan bahwa model layanan berbasis platform dan ekonomi berbagi dapat memunculkan pertanyaan mengenai status para pihak, standar layanan, dan pihak yang harus bertanggung jawab ketika konsumen dirugikan. Oleh karena itu, pengaturan perlu memperhatikan karakter transaksi dan pembagian peran setiap pihak.

5. Perbandingan Hukum dan Arah Penguatan Perlindungan Konsumen

Perbandingan antarnegara memperlihatkan bahwa perlindungan konsumen menghadapi persoalan yang serupa sekaligus berbeda sesuai struktur pasar dan perkembangan regulasi masing-masing negara. Penelitian (Dewi et al., 2024) membandingkan hukum perlindungan konsumen Indonesia, Filipina, dan Korea Selatan dalam mencapai keadilan. Penelitian (Ambaras Khan et al., 2025) menyajikan pembahasan mengenai hukum perlindungan konsumen di Malaysia, sedangkan (L. Hansen, 2026) mengangkat pendekatan berbasis hak untuk memperkuat hukum dan kebijakan konsumen Australia. Kajian (Topleva, 2024; Yuanitasari et al., 2023; Tran, 2026) menambah perspektif dari India, Bulgaria, Amerika Serikat, dan Vietnam.

Dari keseluruhan referensi, terdapat beberapa arah penguatan yang dapat ditarik. Pertama, aturan perlindungan konsumen perlu responsif terhadap perubahan teknologi dan

model bisnis, termasuk perdagangan elektronik, pinjaman daring, serta layanan berbasis platform. Kedua, informasi mengenai harga, risiko, ketentuan layanan, dan identitas pihak yang bertanggung jawab harus disampaikan secara transparan serta mudah dipahami. Ketiga, klausula perjanjian baku dan desain layanan perlu dievaluasi agar tidak menempatkan konsumen pada posisi yang tidak adil. Keempat, pembagian tanggung jawab antara penjual, penyedia jasa, produsen, dan platform harus dirumuskan secara jelas sesuai peran masing-masing.

Kelima, mekanisme pengaduan, pembuktian, dan penyelesaian sengketa perlu mudah diakses oleh konsumen. Pembahasan mengenai tanggung jawab mutlak dan *res ipsa loquitur* menunjukkan bahwa persoalan pembuktian dapat menjadi hambatan dalam memperoleh pemulihan (Suryamah et al., 2024). Keenam, pengawasan terhadap produk dan layanan berisiko perlu berjalan beriringan dengan penegakan hukum, sebagaimana tercermin dalam kajian obat ilegal dan layanan keuangan (W. H. Saputro et al., 2026). Arah tersebut merupakan sintesis normatif dari referensi yang ditelaah, sehingga penerapannya tetap perlu disesuaikan dengan peraturan dan karakter kasus yang dihadapi. Secara keseluruhan, temuan penelitian menegaskan bahwa efektivitas perlindungan konsumen berdasarkan berbagai Negara ditentukan oleh tiga aspek utama, yaitu kecukupan regulasi, kejelasan pembagian tanggung jawab pelaku usaha, dan efektivitas mekanisme penegakan hak konsumen. Ketiga aspek tersebut perlu berjalan secara bersamaan agar perlindungan hukum tidak berhenti pada pengaturan normatif, tetapi mampu memberikan kepastian, keadilan, dan pemulihan terhadap konsumen dalam transaksi konvensional maupun digital.

KESIMPULAN

Kajian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen mencakup persoalan yang luas, mulai dari ketidakseimbangan dalam perjanjian baku, keamanan produk, tanggung jawab purnajual, hingga risiko transaksi digital dan layanan keuangan. Perkembangan e-commerce dan platform digital menambah kompleksitas karena konsumen berhadapan dengan banyak pihak, informasi yang tidak selalu transparan, desain layanan yang dapat memengaruhi pilihan, serta ketidakjelasan tanggung jawab ketika terjadi kerugian. Kajian perbandingan dari berbagai negara memperlihatkan pentingnya regulasi yang mampu mengikuti perubahan model bisnis dan tetap berorientasi pada pemenuhan hak konsumen. Penguatan perlindungan konsumen perlu dilakukan melalui aturan yang responsif,

pengawasan terhadap produk dan layanan, transparansi informasi, pembatasan klausula yang merugikan, kejelasan tanggung jawab pelaku usaha dan platform, serta mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang mudah diakses.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas pemahaman mengenai perlindungan hukum konsumen melalui analisis yang mengintegrasikan persoalan transaksi konvensional dan digital dalam satu kerangka kajian. Kontribusi utamanya terletak pada identifikasi hubungan antara ketidakseimbangan perjanjian, tanggung jawab produk, tanggung jawab platform, transparansi informasi, dan efektivitas penegakan hak konsumen. Selain itu, kajian perbandingan terhadap sejumlah negara memberikan perspektif mengenai kebutuhan pengembangan regulasi perlindungan konsumen yang responsif terhadap perubahan teknologi dan model bisnis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan akademis bagi pengembangan kajian hukum konsumen serta masukan bagi pembentuk kebijakan dalam memperkuat sistem perlindungan konsumen.

Rekomendasi penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian empiris dengan menguji penerapan regulasi perlindungan konsumen pada sektor transaksi digital tertentu, seperti perdagangan elektronik, pinjaman daring, dan layanan berbasis platform. Penelitian dapat dilakukan melalui studi kasus, wawancara dengan konsumen, pelaku usaha, penyedia platform, serta lembaga pengawas dan penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu, perbandingan hukum antarnegara perlu dikaji lebih mendalam dengan menitikberatkan pada efektivitas mekanisme pengawasan, pembagian tanggung jawab platform, perlindungan data konsumen, dan pemulihan kerugian. Dengan demikian, penelitian mendatang diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi regulasi dan model penegakan hukum yang lebih konkret, terukur, dan sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

Agustianto. (2022). An exoneration clause in standard agreements: Problems in consumer protection. *Pandecta Research Law Journal, 17*(1), 128–136. https://journal.unnes.ac.id/nju/pandecta/article/view/35401

Aji, H. B. (2022). Pengaturan Jual Beli secara Online berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Hukum Progresif, 10*(1), 12–24. https://doi.org/10.14710/jhp.10.1.12-24

Ambaras Khan, M. B., Abdul Rahman, N., Sufian, A., & Zulhuda, S. (2025). *Consumer protection law in Malaysia*. Thomson Reuters Asia. https://irep.iium.edu.my/124161/

Dajaan, S. S., Suwandono, A., & Yuanitasari, D. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen* (2nd ed.). Universitas Terbuka. https://pustaka.ut.ac.id/lib/hkum4312-hukum-perlindungan-konsumen-edisi-2/

Dewi, R. S., Dwiatmanto, & Surjanti. (2024). Comparison of consumer protection laws between Indonesia, the Philippines, and South Korea in achieving justice. *SASI, 30*(2), 169–182. https://doi.org/10.47268/sasi.v30i2.2048

Dwi Saputro, S., Muda, S. K., Triambodo, F., Gumilang, I., & Amelia, N. W. (2025). Optimization of government management in the implementation of smart governance to enhance the efficiency of public services in Bekasi City. *Journal of Law, Politic and Humanities, 6*(2), 1193–1198. https://doi.org/10.38035/jlph.v6i2.2674

Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2020). *Accounting managerial: Akuntansi Manajerial*. Salemba Empat.

Hansen, L. (2026). Strengthening consumer law and policy in Australia: A rights-based approach to consumer protection. *Journal of Consumer Policy, 49*, Article 13. https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-026-09617-5

Kusumadewi, Y., & Sharon, G. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Lembaga Fatimah Azzahrah. https://repository.unkris.ac.id/id/eprint/2234/

Maharani, S., & Setiawan, A. (2025). Consumer protection of after-sales service for discontinued motor vehicle brands in Indonesia. *Semarang State University Undergraduate Law and Society Review, 5*(2), 1687–1710. https://journal.unnes.ac.id/journals/lsr/article/view/26971

Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian Hukum* (Rev. ed.). Kencana Prenada Media Group.

Ong, T. C., Lee, M. F., Abdul Manap, N., Abdul Halim, Z., & Thambapillay, S. (2023). Consumer harms arising from the competition dynamic of e-commerce platforms in Malaysia. *International Journal on Consumer Law and Practice, 11*, 71–96. https://repository.nls.ac.in/ijclp/vol11/iss1/5/

Remolina, N., Loh, Y. A.-C., & Hardoon, D. (2024). Regulatory approaches to consumer protection in the financial sector and beyond: Towards a smart disclosure regime? *International Journal on Consumer Law and Practice, 12*, 1–35. https://repository.nls.ac.in/ijclp/vol12/iss1/2/

Saputro, W. H., Febriansyah, F. I., & Prasetyo, Y. (2026). Consumer protection in the digital era: Analyzing regulatory and enforcement gaps in online lending. *Padjadjaran Journal of International Law, 10*(1). https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/pjil/article/view/2597

Sari, C. I. (2022). Consumer protection on illegal drugs cases in Indonesia. *Indonesia Media Law Review, 1*(1), 63–80. https://journal.unnes.ac.id/sju/imrev/article/view/56678

Sharma, S., & Sharma, I. (2023). Dark patterns in a bright world: An analysis of the Indian consumer legal architecture. *International Journal on Consumer Law and Practice, 11*, Article 7. https://repository.nls.ac.in/ijclp/vol11/iss1/7/

Subagyono, B. S. A., Romadhona, M. K., Chumaida, Z. V., Suheryadi, B., & Elkhashab, N. S. (2024). Can Indonesia's laws keep up? Protecting consumer rights in digital transactions. *Journal of Law and Legal Reform, 5*(3), 869–890. https://doi.org/10.15294/jllr.v5i3.4202

Sulistianingsih, D., Utami, M. D., & Adhi, Y. P. (2023). Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce sebagai Tantangan Bisnis di Era Global. *Jurnal Mercatoria, 16*(2), 119–128. https://ojs.uma.ac.id/index.php/mercatoria/article/view/8042

Suryamah, A., Yuanitasari, D., Angela, I. M., & Assalihee, M. (2024). Regulation and application of the doctrine of res ipsa loquitur in the settlement of consumer disputes

in Indonesia. *Journal of Law and Legal Reform, 5*(1), 237–266. https://doi.org/10.15294/jllr.vol5i1.2103

Topleva, S. A. (2024). Between the entrepreneurial impetus for higher profits and consumer rights or types of unfair and misleading commercial practices: Insights from Bulgaria. *International Journal on Consumer Law and Practice, 12*. https://repository.nls.ac.in/ijclp/vol12/iss1/1/

Tran, T. N. (2026). Civil liability in Airbnb transactions and the legal gaps in consumer protection in Vietnam. *International Journal on Consumer Law and Practice, 13*, Article 1. https://repository.nls.ac.in/ijclp/vol13/iss1/1/

Yuanitasari, D., Kusmayanti, H., & Suwandono, A. (2023). A comparison study of strict liability principles implementation for the product liability within Indonesian consumer protection law between Indonesia and United States of America law. *Cogent Social Sciences, 9*(2), Article 2246748.

Yuswar, C. P., Saviera, L., Rosmalinda, & Sirait, N. N. (2023). Pertanggungjawaban Hukum Platform E-Commerce terhadap Penjualan Buku Bajakan (Studi Komparasi Indonesia dan Malaysia). *Jurnal Mercatoria, 16*(1), 1–12. https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i1.8515