



Research Article

## Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Bisnis dan Konsumen dalam bisnis digital E-Commerce

Ana Seila

MBKM Bisnis Digital Universitas Wiralodra, Indonesia; [anaseillaa@gmail.com](mailto:anaseillaa@gmail.com)

Copyright © 2024 by Authors, Published by **Interkoneksi: Journal of Computer Science and Digital Business**. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : September 14, 2025

Revised : October 19, 2025

Accepted : November 17, 2025

Available online : December 15, 2025

**How to Cite:** Ana Seila. (2025). Legal Protection for Business Actors and Consumers in E-Commerce Digital Business. *Interkoneksi: Journal of Computer Science and Digital Business*, 3(2), 82–89. <https://doi.org/10.61166/interkoneksi.v3i2.43>

### Legal Protection for Business Actors and Consumers in E-Commerce Digital Business

**Abstract.** The development of information and communication technology has driven rapid growth in the business sector, especially in the e-commerce sector. People now prefer to shop online through platforms such as Shopee, Lazada and TikTok, which offer convenience, competitive prices and good product quality. However, with the increase in electronic transactions comes a variety of legal challenges that need to be addressed, including the risk of fraud, low-quality products, and a lack of information transparency. Legal protection for business actors and consumers is a crucial issue in this context. In Indonesia, regulations such as Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions (UU ITE) have been implemented to protect the rights of both parties. However, challenges in implementation and enforcement remain, given the dynamic nature of technology and changing consumer behavior. This article discusses relevant aspects of legal protection, the challenges faced, as well as recommendations for strengthening legal protection for businesses and consumers in the e-commerce ecosystem.

**Keywords:** Protection, Law, Business, Technology

**Abstrak:** Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan pesat dalam sektor bisnis, khususnya di bidang e-commerce. Masyarakat kini lebih memilih berbelanja secara online melalui platform-platform seperti Shopee, Lazada, dan TikTok, yang menawarkan kemudahan, harga yang kompetitif, dan kualitas produk yang baik. Namun, dengan meningkatnya transaksi elektronik, muncul berbagai tantangan hukum yang perlu diatasi, termasuk risiko penipuan, produk berkualitas rendah, dan kurangnya transparansi informasi. Perlindungan hukum terhadap pelaku bisnis dan konsumen menjadi isu krusial dalam konteks ini. Di Indonesia, regulasi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) telah diterapkan untuk melindungi hak-hak kedua belah pihak. Meskipun demikian, tantangan dalam penerapan dan penegakan hukum tetap ada, mengingat sifat dinamis dari teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Tulisan ini membahas aspek-aspek perlindungan hukum yang relevan, tantangan yang dihadapi, serta rekomendasi untuk memperkuat perlindungan hukum bagi pelaku bisnis dan konsumen dalam ekosistem e-commerce.

**Kata Kunci:** Perlindungan, Hukum, Bisnis, Teknologi

## PENDAHULUAN

Dari zaman ke zaman perkembangan teknologi semakin cepat. Dalam masyarakat teknologi sangat penting, termasuk dalam segi ekonomi perdagangan atau jual beli. Pada saat zaman dulu masyarakat melakukan perdagangan melalui tatap muka (face to face), biasanya dipasar, toko atau tempat jual beli lainnya.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan pesat dalam sektor bisnis, khususnya di bidang e-commerce. Yang mengacu pada transaksi perdagangan yang dilakukan secara elektronik, menawarkan kemudahan dan efisiensi baik bagi pelaku bisnis maupun konsumen. Namun, seiring dengan peluang yang muncul, berbagai tantangan dan risiko juga hadir, baik dari segi hukum maupun etika.

Pada zaman sekarang orang-orang lebih memilih berbelanja menggunakan online, yang disebut dengan E-Commerce seperti shopi, Lazada, tiktok dan lainnya. Mereka cenderung memilih membeli online dibandingkan dengan berbelanja dipasar. Faktor terjadinya hal tersebut karena harga yang lebih cenderung murah, kualitas produk bagus, dan pembelian barang lebih mudah.

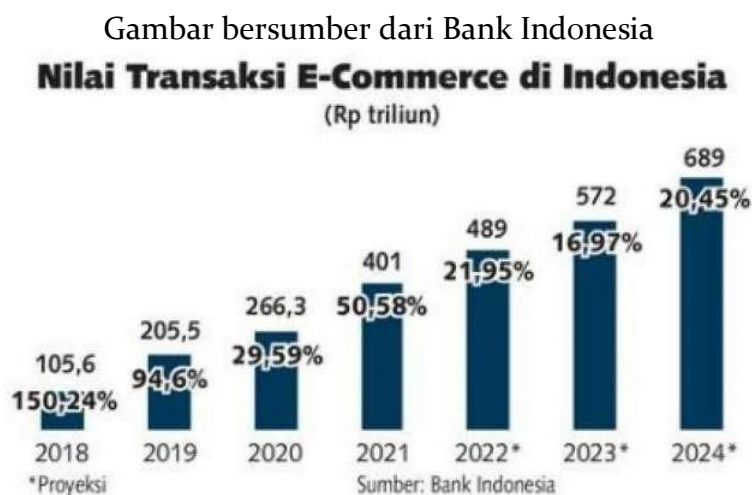
Perlindungan hukum terhadap pelaku bisnis dan konsumen menjadi isu krusial dalam konteks e-commerce. Pelaku bisnis berisiko menghadapi persaingan yang tidak sehat, penipuan, dan pelanggaran hak kekayaan intelektual. Di sisi lain, konsumen sering kali terpapar pada risiko penipuan, produk berkualitas rendah, dan kurangnya transparansi informasi. Oleh karena itu, penting untuk memahami kerangka hukum yang mengatur hubungan antara pelaku bisnis dan konsumen di dunia digital.

Di Indonesia, upaya perlindungan hukum telah dilakukan melalui berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik). Namun, tantangan dalam penerapan dan penegakan hukum tetap ada, mengingat sifat dinamis dari teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Dalam tulisan ini, akan dibahas lebih lanjut mengenai aspek-aspek perlindungan hukum yang relevan, tantangan yang dihadapi, serta rekomendasi untuk memperkuat perlindungan hukum bagi pelaku bisnis dan konsumen dalam

ekosistem e-commerce.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan data Statista Market Insights, pada tahun 2022 jumlah pengguna e-commerce di Indonesia mencapai 178,94 juta orang. Jumlah tersebut meningkat 12,79% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebanyak 158,65 juta pengguna. Kemudian pada tahun 2023, jumlah pengguna e-commerce di Indonesia sudah mencapai angka 196,47 juta. Dalam hal tersebut jumlah pendapatannya menyentuh angka USD 51,9 miliar, atau sekitar Rp 778,8 triliun. E-commerce di Indonesia mengalami peningkatan tajam setelah pandemi. Pada awal tahun 2020, transaksi bisnis online di Indonesia meningkat sekitar 33%.



Sebenarnya E-Commerce sangat menguntungkan dan memudahkan bagi masyarakat, namun dalam penggunaan E-Commerce terdapat kekurangannya. Contohnya tidak jarang seseorang mengalami penipuan dalam kegiatan jual beli di online. Bisa juga menjadi kasus penyalahgunaan informasi. Konsumen membeli barang dari luar daerahnya atau bahkan dari luar wilayah Indonesia dengan tanpa terlebih dahulu melihat atau memeriksa kondisi barang. Hal tersebut meningkatkan risiko kecurangan pelaku usaha yang akan membuat konsumen menjadi rugi. Selain konsumen yang dirugikan, penjual juga seringkali merasa dirugikan dengan maraknya order fiktif oleh oknum konsumen tidak bertanggung jawab di kalangan penyedia jasa pesan antar tentu saja sangat merugikan penyedia jasa. Namun belum ada peraturan perundang-undang yang mengatur perlindungan bagi pelaku usaha yang mengalami penipuan, perundang-undangan hanya mengatur perlindungan bagi konsumen seperti hal-hal yang dilarang bagi pelaku usaha namun belum mengatur hal-hal yang dilarang bagi konsumen. Padahal kerugian tidak hanya dialami oleh konsumen, namun kerugian juga dapat terjadi kepada pelaku usaha. Sehingga perlu adanya suatu regulasi khusus yang dapat melindungi hak-hak dari konsumen maupun Pelaku Usaha baik dalam bisnis konvensional maupun bisnis.

Selanjutnya hal yang perlu diperhatikan adalah kesetaraan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha memang sudah diakui secara yuridis, namun

praktiknya, konsumen tidak memiliki pilihan lain selain mematuhi aturan yang diberikan oleh Pelaku Usaha.

Beberapa aplikasi mengharuskan konsumen mengizinkan akses terhadap data yang terdapat pada ponsel konsumen sebelum menggunakan beberapa aplikasi Data apa saja yang akan diakses pelaku usaha cenderung tidak jelas. Pada beberapa aplikasi pinjaman online misalnya, kreditur dapat mengakses daftar kontak milik debitur. Kemudian ada juga contoh nyata dapat yang ditemukan pada praktik jual beli online, pencantuman klausula baku oleh penjual merupakan hal yang biasa dilakukan, hal tersebut menimbulkan adanya daya tawar yang tidak seimbang antara penjual dan pembeli (Rifan Adi Nugraha, 2015).

Dalam hal ini peran hukum sangat dibutuhkan dalam melindungi perdagangan dalam e-commerce. Sebagai negara hukum, Hukum dianggap memiliki peran besar dalam perubahan masyarakat yaitu ketika hukum dapat merespons dengan cepat perubahan hukum yang terjadi, mengingat permasalahan dalam masyarakat cenderung berubah secara cepat mengikuti perubahan pola hidup masyarakatnya. Namun ketika hukum cenderung lambat dalam merespon perubahan, hukum memperkecil fungsinya dalam masyarakat, sehingga masyarakat berubah dengan sendirinya bukan karena adanya hukum yang bekerja.

### **Sistem Hukum yang Ada di Indonesia**

Sistem hukum di Indonesia merupakan suatu sistem yang kompleks, dibangun atas dasar berbagai sumber hukum, nilai-nilai budaya, dan praktik sosial. Di Indonesia memiliki beberapa system hukum yang di gunakan, beberapa system hukum yaitu sebagai berikut:

#### **1. Sumber Hukum**

Sumber hukum adalah landasan utama yang digunakan untuk menciptakan, menginterpretasikan, dan menegakkan aturan hukum di suatu negara. Sumber hukum juga dapat diartikan sebagai tempat untuk menemukan atau menggali hukum. Sumber hukum memiliki peran penting dalam Mengatur perilaku individu dan masyarakat, Menjaga ketertiban dan keadilan dalam suatu negara dan Memungkinkan negara untuk mengatur wilayah dan tindakan warga negaranya. Sumber hukum di Indonesia meliputi:

- a. Undang-Undang Dasar 1945
- b. Peraturan Pemerintah
- c. Peraturan Daerah
- d. Yurisprudensi
- e. Hukum Adat/Kebiasaan

#### **2. Sistem Peradilan**

Sistem peradilan adalah proses yang dilakukan di pengadilan untuk memeriksa, memutus, dan mengadili perkara dengan menerapkan hukum. Sistem peradilan merupakan forum publik resmi yang bertujuan untuk menyelesaikan perselisihan dan mencari keadilan. Tujuan sistem peradilan adalah untuk memastikan supremasi hukum dan keamanan hukum bagi individu. Pengadilan Umum yang menangani

perkara perdata dan pidana, lalu ada pengadilan Khusus yaitu pengadilan Tata Usaha Negara, Pengadilan Niaga, dan Pengadilan Agama, kemudian Mahkamah Agung sebagai lembaga peradilan tertinggi, berfungsi untuk mengawasi dan memberikan putusan akhir.

### **3. Hak Asasi Manusia (HAM)**

Indonesia mengakui dan melindungi hak asasi manusia melalui UUD 1945 dan berbagai instrumen internasional. Perlindungan HAM menjadi bagian penting dari sistem hukum, dengan adanya lembaga seperti Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM).

### **4. Hukum Internasional**

Indonesia juga mengadopsi prinsip-prinsip hukum internasional, terutama dalam bidang perdagangan, lingkungan, dan hak asasi manusia, yang dapat diintegrasikan ke dalam sistem hukum nasional.

### **5. Perkembangan Hukum**

Sistem hukum di Indonesia terus berkembang, mengikuti dinamika sosial, ekonomi, dan teknologi. Reformasi hukum menjadi fokus penting, terutama dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan akses keadilan.

Secara keseluruhan, sistem hukum di Indonesia mencerminkan upaya untuk menyeimbangkan antara nilai-nilai tradisional dan kebutuhan modern, dengan tujuan mencapai keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat.

## **Dasar Hukum Di Indonesia Yang Mengatur Perdagangan Bagi Konsumen dan Pelaku Bisnis Digital**

Dengan berkembangnya zaman trend belanja online yang diikuti juga dengan meningkatnya populasi market place atau e-commerce. Seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada yang brand mereka kini sudah dikenal oleh masyarakat luas. Begitu juga dengan online shop yang mengandalkan media social sebagai wadah interaksi mereka dengan pembeli. Semua berlomba-lomba untuk menarik simpati para pembeli dengan memasang sejumlah penawaran, termasuk di dalamnya penawaran gratis ongkos kirim. Namun seperti kegiatan bisnis pada umumnya, kegiatan yang menyangkut bisnis online juga tidak lepas dari pengawasan hukum. Berikut beberapa Undang-Undang terkait dengan kegiatan bisnis online:

### **1. Undang- Undang Nomer 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan**

Dalam pasal 57 disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang di dalam negeri yang tidak memenuhi SNI yang telah diberlakukan secara wajib atau persyaratan teknis yang telah diberlakukan secara wajib. Ketentuan ini berpotensi membatasi pilihan konsumen dan melanggar prinsip persaingan usaha yang sehat apabila pemberlakukan SNI bersifat diskriminatif dan tidak mempertimbangkan aspek keamanan, keselamatan, kesehatan dan lingkungan hidup.

Ketentuan terkait transaksi perdagangan melalui sistem elektronik diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah. Di dalam UU 7/2014 ini belum mengatur hal-hal

yang berkaitan dengan persaingan usaha di sektor perdagangan elektronik.

## **2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pentingnya kehadiran konsumen dalam perniagaan yang semakin maju di era digital dewasa ini sudah tidak diragukan lagi. Perlindungan terhadap konsumen haruslah diupayakan sehingga menjamin adanya kepastian hukum pada pelaksanaannya. Tujuan utama perlindungan terhadap konsumen dilalukan terhadap dirinya sendiri, konsumen harus mempunyai kesadaran dan kemampuan dalam melindungi hak dirinya. Selain dari konsumen beberapa hal yang dilakukan terhadap para pelaku usaha, para pelaku usaha juga harus memiliki keterbukaan terhadap informasi terkait barang/ jasa yang diproduksinya. Sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam melindungi hak konsumen. Hal ini juga membantu pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa dalam kelangsungan usahanya.

## **3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 atau UU ITE**

Dahulu kegiatan yang berkaitan dengan e-commerce diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2002 terkait Hak Cipta, lalu Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 terkait Merek, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Beberapa Undang-Undang yang disebutkan itu dijalankan sebelum terbitnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik atau yang dikenal sebagai UU ITE.

## **KESIMPULAN**

Dari zaman ke zaman perkembangan teknologi semakin cepat. Dalam masyarakat teknologi sangat penting, termasuk dalam segi ekonomi perdagangan atau jual beli. Pada saat zaman dulu masyarakat melakukan perdagangan melalui tatap muka (face to face), biasanya dipasar, toko atau tempat jual beli lainnya. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan pesat dalam sektor bisnis, khususnya di bidang e-commerce. Yang mengacu pada transaksi perdagangan yang dilakukan secara elektronik. Sebenarnya E-Commerce sangat menguntungkan dan memudahkan bagi masyarakat, namun dalam penggunaan E-Commerce terdapat kekurangannya. Contohnya tidak jarang seseorang mengalami penipuan dalam kegiatan jual beli di online. Bisa juga menjadi kasus penyalahgunaan informasi.

Dalam hal ini peran hukum sangat dibutuhkan dalam melindungi perdagangan dalam e-commerce. Sebagai negara hukum, Hukum dianggap memiliki peran besar dalam perubahan masyarakat. Sistem hukum di Indonesia merupakan suatu sistem yang kompleks, dibangun atas dasar berbagai sumber hukum, nilai-nilai budaya, dan praktik sosial. Beberapa sistem hukum yang dimaksud adalah sumber hukum, sistem peradilan, Hak Asasai Manusia (HAM), hukum internasional, dan perkembangan hukum.

Semua peraturan perlindungan konsumen dan para pelaku bisnis dilindungi dalam Undang-Undang Nomer 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 atau UU ITE.

## DAFTAR PUSTAKA

- Wahyuningsih, Winda Tri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dan Pelaku Bisnis Dalam Bisnis Digital E-Commerce." *Demagogi: Journal of Social Sciences, Economics and Education* 1.1 (2023): 40-48.
- Dermawan, Ari, Endra Saputra, and Jhonson Efendi Hutagalung. "Peran masyarakat dalam menaati hukum dan mendukung perkembangan teknologi komputer dalam bisnis digital." *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 2.3 (2021): 569-573.
- Effendi, Basri. "Pengawasan Dan Penegakan Hukum Terhadap Bisnis Digital (E-Commerce) Oleh Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) Dalam Praktek Persaingan Usaha Tidak Sehat." *Syiah Kuala Law Journal* 4.1 (2020): 21-32.
- Novita, Yustina Dhian, and Budi Santoso. "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3.1 (2021): 46-58.
- Komisi Pengawas Persaingan Usaha. (2019) "Penelitian Kebijakan Di Sektor Ekonomi Digital." [https://www.google.com/search?q=undang+undang+yang+mengatur+tentang+bisnis+digital+di+indonesia&rlz=1C1JJTC\\_idID1105ID1105&oq=&gs\\_lcrp=EgZjaHJvbWUqCQgDECMYJxjqAjlJCAAQIxnGOoCMgkIARAjGCcY6gIyCQgCECMYJxjqAjlJCAMQIxnGOoCMgkIBBAjGCcY6gIyCQgFECMYJxjqAjlJCAyQIxnGOoCMgkIBxAjGCcY6gLSAQkzNzg2ajBqMTWoAgiwAgE&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=undang+undang+yang+mengatur+tentang+bisnis+digital+di+indonesia&rlz=1C1JJTC_idID1105ID1105&oq=&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUqCQgDECMYJxjqAjlJCAAQIxnGOoCMgkIARAjGCcY6gIyCQgCECMYJxjqAjlJCAMQIxnGOoCMgkIBBAjGCcY6gIyCQgFECMYJxjqAjlJCAyQIxnGOoCMgkIBxAjGCcY6gLSAQkzNzg2ajBqMTWoAgiwAgE&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Peraturan BKP. "Informasi dan Transaksi Elektronik". <https://peraturan.bpk.go.id/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008>
- Smart City. (2024) "Pesatnya Pertumbuhan Akses Internet di Indonesia" <https://smartcity.gunungkidulkab.go.id/2024/08/14/pesatnya-pertumbuhan-akses-internet-di-indonesia/#:~:text=Pada%20tahun%202024%2C%20lebih%20dari,terus%20mengalami%20peningkatan%20setiap%20tahun>
- Hanim, Lathifah. "Pengaruh perkembangan teknologi informasi terhadap keabsahan perjanjian dalam perdagangan secara elektronik (e-commerce) di era globalisasi." *Jurnal Dinamika Hukum* 11 (2011): 56-66.
- Sutrisno, Joko. "Strategi pengembangan teknologi e-commerce dengan metode swot: Studi kasus pt. chingmix berhan sejahtera." *Telematika MKOM* 3.2 (2016): 44-50.
- Aprianto, Naerul Edwin Kiky. "Peran teknologi informasi dan komunikasi dalam bisnis." *International Journal Administration, Business & Organization* 2.1 (2021): 8-15.
- Dianti, Swanasti Djatu, and Andriyanto Adhi Nugroho. "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Aplikasi E-Commerce Terhadap Kasus Penyalahgunaan Akun dalam Konstruksi Hukum ITE." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan*

Kemasyarakatan 17.2 (2023): 974-984.

Putra, Setia. "Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli melalui e- commerce." Jurnal Ilmu Hukum Riau 4.2 (2014): 9164.