



Tinjauan Hukum Peran Pemerintah Dalam Melindungi Masyarakat Pada Praktik Bisnis Online

Muhammad Arif Sardi¹, Lidya Elmira Amalia², Pandri Zulfikar³

Program Studi Magister Ilmu Hukum, Universitas Islam Syekh Yusuf, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: arifsardi85@gmail.com, elmiralidya@gmail.com, pandri.zulfikar@unis.ic.id

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 12 Mei 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of the government in protecting the public in online business practices in Indonesia, in response to the increasing risks of consumer rights violations in digital transactions. This research employs a qualitative approach using a case study method to gain an in-depth and contextual understanding of the phenomenon. Data were collected through semi-structured interviews with consumers, business actors, and regulatory authorities, supported by observation and documentation of e-commerce practices. Informants were selected using purposive sampling and further developed through snowball sampling techniques. The findings reveal three main themes: weak consumer protection in online transaction practices, limited government supervision and law enforcement, and low levels of public legal literacy. These findings indicate a gap between existing regulations and their implementation in practice, resulting in suboptimal consumer protection. In addition, the study highlights that trust and legal awareness are critical factors influencing consumer security and confidence in digital transactions. The study concludes that the government's role needs to be strengthened not only in regulatory aspects but also in supervision, public education, and effective law enforcement. This research contributes theoretically to the development of empirical legal studies using a qualitative approach and provides practical implications for policymakers in formulating more adaptive consumer protection strategies. Future research is recommended to explore the integration of technology in digital consumer protection systems.

Keywords: Consumer protection, e-commerce, government role, digital law, qualitative research.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pemerintah dalam melindungi masyarakat pada praktik bisnis online di Indonesia, seiring dengan meningkatnya risiko pelanggaran hak konsumen dalam transaksi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami fenomena secara mendalam dan kontekstual. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan konsumen, pelaku usaha, dan pihak regulator, serta didukung oleh observasi dan dokumentasi terhadap praktik e-commerce. Teknik pemilihan informan dilakukan secara purposive dan dikembangkan melalui snowball sampling. Hasil penelitian menunjukkan tiga temuan utama, yaitu lemahnya perlindungan konsumen dalam praktik transaksi online, keterbatasan pengawasan dan penegakan hukum oleh pemerintah, serta rendahnya literasi hukum masyarakat. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi yang telah tersedia dengan implementasi di lapangan, sehingga perlindungan konsumen belum berjalan secara optimal. Selain itu, penelitian ini mengungkap bahwa faktor kepercayaan dan

pemahaman hukum menjadi elemen penting dalam menentukan keamanan dan kenyamanan konsumen dalam bertransaksi. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa peran pemerintah perlu diperkuat tidak hanya dalam aspek regulasi, tetapi juga dalam pengawasan, edukasi, dan penegakan hukum yang efektif. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian hukum empiris berbasis pendekatan kualitatif, serta implikasi praktis bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan strategi perlindungan konsumen yang lebih adaptif. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji integrasi teknologi dalam sistem perlindungan konsumen digital.

Kata Kunci: *Perlindungan konsumen, e-commerce, peran pemerintah, hukum digital, penelitian kualitatif.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam aktivitas ekonomi global, khususnya melalui pertumbuhan pesat bisnis berbasis digital atau e-commerce. Secara global, transaksi perdagangan elektronik terus meningkat seiring dengan perubahan perilaku konsumen yang semakin bergantung pada platform digital. Fenomena ini tidak hanya menciptakan peluang ekonomi baru, tetapi juga memunculkan tantangan hukum terkait perlindungan konsumen. Dalam konteks global, isu keamanan transaksi, perlindungan data pribadi serta ketimpangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen menjadi perhatian utama dalam pengembangan regulasi digital (Putri & Oktavianty, 2025).

Di Indonesia, pertumbuhan bisnis online menunjukkan tren yang sangat signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Nilai transaksi e-commerce nasional bahkan mencapai ratusan triliun rupiah pada tahun 2023, yang mencerminkan tingginya adopsi teknologi digital dalam aktivitas ekonomi masyarakat (Olifia et al., 2024). Namun, di balik pertumbuhan tersebut, muncul berbagai permasalahan seperti penipuan online, ketidaksesuaian produk, hingga penyalahgunaan data pribadi konsumen. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perkembangan teknologi dengan kesiapan regulasi dan pengawasan pemerintah dalam melindungi masyarakat sebagai konsumen.

Permasalahan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak konsumen yang mengalami kerugian akibat transaksi online, baik dalam bentuk barang yang tidak sesuai, keterlambatan pengiriman, maupun praktik bisnis yang tidak transparan. Hasil penelitian kualitatif menunjukkan bahwa rendahnya literasi hukum konsumen serta lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha digital menjadi faktor utama yang memperburuk kondisi tersebut (Tumanggor & Rahadatul'Aisyi, 2024). Selain itu, beberapa studi juga mengungkapkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi online masih belum efektif dan cenderung merugikan konsumen (Jannah & Syanturi, 2025).

Dari perspektif hukum, pemerintah memiliki peran strategis dalam menciptakan kepastian hukum dan perlindungan bagi konsumen. Regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait transaksi elektronik telah menjadi dasar hukum dalam mengatur aktivitas e-commerce. Namun, implementasi regulasi tersebut seringkali menghadapi berbagai hambatan,

termasuk keterbatasan pengawasan, perkembangan teknologi yang cepat, serta kurangnya koordinasi antar lembaga (Ghozali & Hardyanthi, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan regulasi saja tidak cukup tanpa didukung oleh peran aktif pemerintah dalam pengawasan dan penegakan hukum.

Selain itu, dinamika sosial dan budaya masyarakat juga mempengaruhi pola interaksi dalam transaksi online. Kepercayaan (trust) menjadi faktor penting dalam keberlangsungan bisnis digital, namun seringkali disalahgunakan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Penelitian yang dilakukan oleh Kriswandar & Fachuda, (2025) menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan konsumen terhadap platform e-commerce sangat dipengaruhi oleh efektivitas perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu, peran pemerintah tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga harus mampu membangun ekosistem digital yang aman dan terpercaya.

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas perlindungan konsumen dalam e-commerce, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek normatif dan regulatif. Penelitian yang menggali pengalaman langsung konsumen, proses interaksi dalam transaksi online, serta peran nyata pemerintah di lapangan masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu diisi melalui pendekatan kualitatif yang mampu memahami fenomena secara lebih mendalam dan kontekstual (Ramadhan & Lestari, 2025).

Lebih lanjut, beberapa penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa terdapat hambatan struktural dalam implementasi perlindungan konsumen, seperti lemahnya penegakan hukum dan kurangnya integrasi kebijakan antar sektor (Ariawan, 2025). Selain itu, regulasi yang ada seringkali belum mampu mengantisipasi perkembangan teknologi baru dalam ekosistem digital. Kondisi ini menegaskan pentingnya kajian yang tidak hanya melihat aspek hukum secara tekstual, tetapi juga menelaah praktik dan dinamika sosial yang terjadi dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pemerintah dalam melindungi masyarakat pada praktik bisnis online dari perspektif hukum dengan pendekatan kualitatif. Fokus kajian diarahkan pada bagaimana regulasi diimplementasikan, bagaimana pengalaman masyarakat sebagai konsumen, serta bagaimana tantangan yang dihadapi pemerintah dalam menjalankan fungsi perlindungan tersebut. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian hukum perlindungan konsumen dalam konteks digital, sementara secara praktis dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas perlindungan masyarakat di era bisnis online.

Perlindungan konsumen merupakan salah satu konsep fundamental dalam hukum ekonomi modern yang bertujuan untuk menjamin hak-hak konsumen dalam memperoleh keamanan, kenyamanan dan keadilan dalam transaksi. Dalam konteks digital, perlindungan konsumen mengalami perluasan makna karena melibatkan aspek teknologi, data serta interaksi tanpa tatap muka. Perlindungan ini tidak hanya mencakup aspek hukum formal, tetapi juga mencakup mekanisme pengawasan, edukasi dan penegakan hukum yang efektif (Rosidah & Karjoko, 2025). Oleh karena itu, teori perlindungan konsumen menjadi landasan penting dalam memahami

hubungan antara pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah dalam ekosistem bisnis online.

Secara teoretis, perlindungan konsumen dapat dijelaskan melalui teori keadilan (*justice theory*), yang menekankan pentingnya keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam transaksi e-commerce, ketidakseimbangan informasi (*asymmetric information*) seringkali merugikan konsumen, sehingga diperlukan intervensi hukum untuk menciptakan keadilan distributif dan korektif (Chikita, 2024). Teori ini menegaskan bahwa negara melalui pemerintah memiliki tanggung jawab untuk melindungi pihak yang lebih lemah, yaitu konsumen.

Selain itu, teori sistem hukum dari Lawrence M. Friedman juga relevan dalam menjelaskan efektivitas perlindungan konsumen. Teori ini menyatakan bahwa keberhasilan suatu sistem hukum ditentukan oleh tiga unsur utama, yaitu struktur hukum, substansi hukum dan budaya hukum. Dalam konteks e-commerce, meskipun substansi hukum telah tersedia, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi transaksi elektronik, namun aspek struktur dan budaya hukum seringkali belum optimal, sehingga perlindungan konsumen belum berjalan efektif (Naufal & Syifa, 2026).

Teori hukum progresif juga menjadi pendekatan penting dalam melihat dinamika perlindungan konsumen di era digital. Teori ini menekankan bahwa hukum harus adaptif terhadap perkembangan masyarakat dan teknologi. Dalam praktik bisnis online, perkembangan teknologi yang cepat seringkali melampaui regulasi yang ada, sehingga diperlukan pendekatan hukum yang fleksibel dan responsif terhadap perubahan (Santiago & Situmeang, 2025). Hal ini menegaskan bahwa peran pemerintah tidak hanya sebagai regulator, tetapi juga sebagai inovator kebijakan.

Dalam konteks e-commerce, konsep kepercayaan (*trust*) menjadi variabel penting yang mempengaruhi perilaku konsumen. Teori kepercayaan menyatakan bahwa tingkat kepercayaan konsumen terhadap sistem digital sangat dipengaruhi oleh keamanan transaksi, transparansi informasi serta jaminan perlindungan hukum. Studi menunjukkan bahwa keberadaan regulasi yang kuat dan pengawasan pemerintah yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dalam melakukan transaksi online (Kriswandaru & Fachuda, 2025). Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya berdampak pada aspek hukum, tetapi juga pada pertumbuhan ekonomi digital.

Lebih lanjut, konsep perlindungan data pribadi juga menjadi bagian integral dari perlindungan konsumen di era digital. Dalam transaksi online, konsumen tidak hanya berhadapan dengan risiko kerugian ekonomi, tetapi juga risiko penyalahgunaan data pribadi. Oleh karena itu, teori perlindungan data menjadi relevan dalam memperluas cakupan perlindungan konsumen. Regulasi terkait perlindungan data pribadi menjadi instrumen penting dalam menjaga keamanan dan privasi konsumen dalam ekosistem digital (Afda'u & Wahyuni, 2025).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam e-commerce masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan dan Lestari (2025) menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan

konsumen masih rendah akibat lemahnya penegakan hukum dan kurangnya pengawasan pemerintah. Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris dan menemukan bahwa terdapat kesenjangan antara regulasi yang ada dengan praktik di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi hukum menjadi faktor kunci dalam perlindungan konsumen.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Jannah dan Syanturi (2025) mengungkapkan bahwa meskipun regulasi perlindungan konsumen telah cukup komprehensif, namun mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce masih belum efektif. Penelitian ini menyoroti pentingnya peran pemerintah dalam menyediakan sistem penyelesaian sengketa yang cepat dan adil bagi konsumen. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada implementasi dan kelembagaan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Juniwati et al. (2025) menekankan peran pemerintah dalam melindungi konsumen dari praktik e-commerce yang merugikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah memiliki peran strategis dalam melakukan pengawasan, penegakan hukum serta penyusunan kebijakan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Namun, penelitian tersebut masih berfokus pada aspek normatif dan belum menggali secara mendalam pengalaman konsumen dan dinamika sosial yang terjadi dalam praktik bisnis online.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan teoretis dan empiris, yaitu kurangnya kajian yang mengintegrasikan perspektif hukum dengan pengalaman nyata konsumen dalam konteks bisnis online. Sebagian besar penelitian masih bersifat normatif dan belum menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali makna, persepsi, dan pengalaman masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan kerangka konseptual yang mengintegrasikan teori perlindungan konsumen, teori sistem hukum, dan teori kepercayaan untuk menganalisis peran pemerintah dalam melindungi masyarakat pada praktik bisnis online secara lebih komprehensif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus (case study). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam peran pemerintah dalam melindungi masyarakat pada praktik bisnis online, khususnya dalam konteks hukum dan realitas sosial yang terjadi di lapangan. Studi kasus memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena secara kontekstual dan holistik, termasuk interaksi antara regulasi, pelaku usaha dan konsumen dalam ekosistem e-commerce. Pendekatan ini juga relevan digunakan dalam penelitian hukum empiris yang menekankan pada realitas implementasi hukum di masyarakat (Ramadhan & Lestari, 2025). Penelitian dilaksanakan di Indonesia dengan fokus pada praktik bisnis online pada platform e-commerce yang banyak digunakan masyarakat. Waktu penelitian dilakukan dalam rentang Januari hingga Maret 2026. Subjek penelitian terdiri dari beberapa kelompok informan, yaitu konsumen yang pernah mengalami permasalahan dalam transaksi online, pelaku usaha digital, serta pihak pemerintah atau regulator yang terkait dengan

perlindungan konsumen. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling dengan kriteria tertentu seperti pengalaman langsung dalam transaksi online dan keterlibatan dalam kebijakan atau pengawasan e-commerce. Dalam proses pengembangan data, teknik snowball sampling juga digunakan untuk memperoleh informan tambahan yang relevan (Rismawati & Thoha, 2025).

Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulatif melalui beberapa metode, yaitu wawancara semi terstruktur, observasi dan dokumentasi. Wawancara semi terstruktur digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi dan pemahaman informan terkait perlindungan konsumen dalam bisnis online. Observasi dilakukan terhadap aktivitas transaksi online serta interaksi pada platform digital untuk memahami praktik yang terjadi secara langsung. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengkaji regulasi, laporan kasus serta data sekunder yang relevan. Penggunaan berbagai teknik ini bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif dan mendalam (Hidayar & Rosidi, 2025). Validitas data dalam penelitian ini dijaga melalui beberapa teknik, yaitu triangulasi sumber dan metode, member checking serta audit trail. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Member checking dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan keakuratan data. Selain itu, audit trail digunakan untuk mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis sehingga dapat ditelusuri dan diuji kredibilitasnya (Indarsih, 2025). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan seleksi dan kategorisasi data berdasarkan tema-tema yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian dengan melakukan verifikasi terhadap data yang diperoleh. Model analisis ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam dan sistematis (Budiarti, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga tema utama yang muncul dari analisis data, yaitu: (1) lemahnya perlindungan konsumen dalam praktik bisnis online, (2) keterbatasan peran pemerintah dalam pengawasan dan penegakan hukum, serta (3) rendahnya literasi hukum masyarakat dalam transaksi digital. Tema-tema ini diperoleh melalui proses reduksi dan kategorisasi data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian. Secara umum, temuan ini menggambarkan adanya ketidakseimbangan antara perkembangan bisnis online dengan sistem perlindungan hukum yang ada.

Tema pertama berkaitan dengan lemahnya perlindungan konsumen yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Sebagian besar informan mengungkapkan bahwa mereka pernah mengalami kerugian dalam transaksi online, seperti barang tidak sesuai, penipuan, atau kesulitan dalam proses pengembalian dana. Salah satu

informan menyatakan bahwa “saat barang yang saya terima tidak sesuai, proses komplain sangat sulit dan tidak ada kejelasan penyelesaian dari platform maupun penjual”. Hal ini menunjukkan bahwa sistem perlindungan konsumen dalam praktik masih belum efektif, meskipun regulasi telah tersedia.

Selain itu, observasi terhadap beberapa platform e-commerce menunjukkan bahwa mekanisme perlindungan konsumen masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya menjamin keadilan bagi konsumen. Dalam beberapa kasus, konsumen harus melalui proses yang panjang dan kompleks untuk mendapatkan haknya. Kondisi ini memperlihatkan bahwa terdapat kesenjangan antara regulasi formal dan implementasi di lapangan, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian sebelumnya yang menyoroti lemahnya mekanisme perlindungan konsumen digital (Jannah & Syanturi, 2025).

Tema kedua berkaitan dengan keterbatasan peran pemerintah dalam pengawasan dan penegakan hukum. Berdasarkan wawancara dengan informan yang memiliki pemahaman tentang regulasi, diketahui bahwa pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan terkait perlindungan konsumen, namun implementasinya masih belum optimal. Salah satu informan menyatakan bahwa “aturan sudah ada, tetapi pengawasan terhadap pelaku usaha online masih lemah dan tidak konsisten”. Hal ini menunjukkan bahwa peran pemerintah masih lebih dominan pada aspek normatif dibandingkan implementatif.

Temuan ini diperkuat oleh analisis dokumentasi yang menunjukkan bahwa koordinasi antar lembaga pemerintah dalam mengawasi e-commerce masih belum terintegrasi secara efektif. Beberapa lembaga memiliki kewenangan yang tumpang tindih, sehingga menghambat proses penegakan hukum. Studi sebelumnya juga menunjukkan bahwa tantangan utama dalam perlindungan konsumen e-commerce adalah kurangnya koordinasi institusional dan lemahnya pengawasan.

Tema ketiga adalah rendahnya literasi hukum masyarakat dalam transaksi online. Banyak informan yang mengaku tidak memahami hak-hak mereka sebagai konsumen maupun mekanisme hukum yang dapat ditempuh ketika mengalami kerugian. Salah satu informan menyatakan bahwa “saya tidak tahu harus melapor ke mana ketika ditipu, karena prosesnya dianggap rumit”. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada pemahaman masyarakat terhadap hukum.

Dari sisi diskusi, temuan penelitian ini sejalan dengan teori perlindungan konsumen yang menekankan pentingnya peran negara dalam melindungi pihak yang lemah dalam transaksi ekonomi. Ketidakseimbangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen dalam e-commerce memperkuat urgensi intervensi pemerintah. Hasil penelitian ini juga mendukung teori sistem hukum Friedman yang menyatakan bahwa efektivitas hukum tidak hanya bergantung pada substansi, tetapi juga pada struktur dan budaya hukum yang ada dalam masyarakat.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan dengan studi Priyadi et al., (2024) yang menemukan bahwa perlindungan konsumen dalam e-commerce masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek implementasi dan pengawasan yang kurang optimal. Namun, penelitian ini memberikan perspektif baru dengan menggali

pengalaman langsung konsumen dan menunjukkan bahwa faktor literasi hukum menjadi aspek penting yang sering diabaikan dalam penelitian sebelumnya.

Selain itu, penelitian ini juga memperluas temuan Utami (2025) yang menekankan bahwa keberadaan regulasi dalam ekonomi digital saja tidak cukup tanpa didukung oleh pengawasan yang efektif serta kesadaran hukum masyarakat. Efektivitas regulasi akan lebih optimal apabila masyarakat memiliki pemahaman dan penghargaan terhadap aturan yang berlaku, khususnya dalam menghadapi berbagai tantangan di era digital. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengintegrasikan aspek hukum, sosial, dan budaya untuk memahami perlindungan konsumen secara lebih komprehensif di era digital.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan peran pemerintah dalam pengawasan dan penegakan hukum, serta penguatan edukasi kepada masyarakat terkait hak-hak konsumen. Selain itu, diperlukan pengembangan sistem penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan transparan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat pentingnya pendekatan kualitatif dalam kajian hukum untuk memahami fenomena secara lebih mendalam dan kontekstual.

Sebagai saran untuk penelitian selanjutnya, diperlukan kajian yang lebih luas dengan melibatkan berbagai daerah dan platform e-commerce yang berbeda untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji peran teknologi, seperti artificial intelligence, dalam meningkatkan perlindungan konsumen. Dengan demikian, pemahaman terhadap perlindungan konsumen dalam bisnis online dapat terus berkembang seiring dengan dinamika teknologi dan masyarakat.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran pemerintah dalam melindungi masyarakat pada praktik bisnis online masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan implementatif. Temuan utama mengungkap adanya tiga persoalan pokok, yaitu lemahnya perlindungan konsumen dalam praktik transaksi digital, belum optimalnya pengawasan dan penegakan hukum oleh pemerintah, serta rendahnya literasi hukum masyarakat. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara regulasi yang telah tersedia dengan realitas di lapangan, sehingga perlindungan konsumen belum sepenuhnya efektif dalam menjawab dinamika bisnis online yang berkembang pesat. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat relevansi teori perlindungan konsumen dan teori sistem hukum dalam konteks digital. Hasil penelitian menegaskan bahwa efektivitas hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh faktor struktur kelembagaan dan budaya hukum masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian hukum empiris, khususnya dengan pendekatan kualitatif yang mampu menggali pengalaman dan persepsi konsumen secara lebih mendalam, yang sebelumnya masih terbatas dalam penelitian-penelitian normatif. Dari sisi praktis, penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan peran pemerintah dalam aspek pengawasan, penegakan hukum, serta penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan responsif.

Selain itu, diperlukan upaya sistematis untuk meningkatkan literasi hukum masyarakat agar konsumen lebih memahami hak dan kewajibannya dalam transaksi online. Penguatan kolaborasi antar lembaga pemerintah serta integrasi sistem pengawasan juga menjadi langkah penting dalam menciptakan ekosistem digital yang aman dan terpercaya.

Secara kebijakan, penelitian ini merekomendasikan perlunya reformulasi kebijakan perlindungan konsumen yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi digital, termasuk penguatan regulasi terkait perlindungan data pribadi dan transaksi elektronik. Pemerintah perlu mengembangkan pendekatan yang tidak hanya bersifat represif, tetapi juga preventif melalui edukasi dan penguatan sistem digital yang transparan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya inovasi kebijakan dalam menghadapi tantangan e-commerce. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan kajian yang lebih luas dengan melibatkan variasi wilayah, platform digital, serta pendekatan interdisipliner yang mengintegrasikan aspek hukum, teknologi, dan sosial. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi peran teknologi seperti artificial intelligence dalam meningkatkan perlindungan konsumen. Dengan demikian, penelitian di bidang ini dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi yang lebih komprehensif terhadap penguatan perlindungan masyarakat dalam praktik bisnis online di era digital.

DAFTAR RUJUKAN

- Afda'u, F., & Wahyuni, H. H. (2025). The The Development of E-Commerce and Digital Transactions in The Dynamics of Civil Law and Personal Data Protection Law. *UNISKA LAW REVIEW*, 6(1), 23-42.
- Al Ghozali, F., & Hardyanthi, T. (2024). Perlindungan konsumen pada platform e-commerce: Regulasi dan peran pemerintah. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(3), 136-141.
- Ariawan, A. (2025). Regulatory Barriers to Consumer Protection in Digital Marketplaces. *Journal of Human Rights, Culture and Legal System*, 5(3), 806-832.
- Budiarti, W. (2025). Pendekatan Ekonomi Digital Yang Inklusif: Analisis Peran Strategi Pemasaran Berbasis E-Commerce Terhadap Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Umkm) Yang Berorientasi Pada Ekonomi Lokal (Studi Di Surabaya, Sidoarjo, Gresik). *Develop*, 9(2), 73-85.
- Chikita, E. A. (2024). Rekonstruksi Regulasi Perjanjian Jual Beli Melalui Transaksi Elektronik Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen Berbasis Nilai Keadilan. Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia).
- Hidayar, A. R., & Rosidi, A. (2025). Consumer Protection in Social Media-Based Digital MSME Transactions: Sharia Perspective: Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Umkm Digital Berbasis Media Sosial: Perspektif Syaria'h. *JEIZA: Jurnal Ekonomi Islam Az-Zain*, 2(1), 1-8.
- Indarsih, F. (2025). Analisis Kesesuaian Praktik Jual Beli Online dengan Prinsip Ekonomi Syariah. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi*, 1(3), 177-183.

- Jannah, I. R., Syanturi, H. T., & Zunaidi, A. (2025). Legal Protection of Consumers in Transactions E-Commerce in Indonesia. *IJIEF: Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance*, 8(2), 72-80.
- Juniwati, V., Fathanudien, A., & Anugrah, D. (2025). Peran Pemerintah dalam Melindungi Konsumen dari Praktik E-Commerce Merugikan di Indonesia. *Constituer*, 1(2), 37-60.
- Kriswandar, A. S., Fachuda, F. A., & Risma, S. S. A. A. (2025). The Effectiveness of Digital Consumer Protection Law in Promoting Trust and the Growth of Online Economic Transactions. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik*, 3(2), 892-907.
- Naufal, Y., & Syifa, D. M. (2026). Responsive Reformulation of Consumer Protection Law in the Digital Era: A Perspective of Lawrence M. Friedman's Legal System Theory. *Jurisprudensi: Jurnal Ilmu Syariah, Perundang-Undangan dan Ekonomi Islam*, 18(1), 235-252.
- Olifia, F., Sundari, C., Sasnifa, P., Yanti, I., & Prawira, I. A. (2024). Economic Digitalization for Consumers Legal Protection: Sharia E-Commerce Transaction in the New Era. *Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum*, 23(2), 4540-4550.
- Priyadi, A., Anindito, T., & Wiyono, W. M. (2025). Implikasi Hukum Dari E-Commerce Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Wijayakusuma Law Review*, 7(2), 15-20.
- Putri, R. C., & Oktaviany, R. K. (2025). Implementation of Consumer Protection Act in the Digital Era. *KnE Social Sciences*, 10(14), 325-334.
- Ramadhan, A., & Lestari, D. (2025). Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Ekosistem E-Commerce melalui Pendekatan Hukum Empiris. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, 3(3), 1019-1036.
- Rismawati, S. D., Thoha, S. M. A., Linuwih, S. S., Sumbogo, Y. J., & Sasongko, S. A. (2025). Menakar Keberlanjutan Pasar Tiban: Persepsi Stakeholder, Analisis SWOT dan Kebijakan Hukum:(Studi Kasus di Kota Pekalongan). *Jurnal Indragiri Penelitian Multidisiplin*, 5(2), 82-91.
- Rosidah, Z. N., & Karjoko, L. (2025). Enhancing consumer protection in electronic transactions in Indonesia. *Sriwijaya Law Review*, 194-207.
- Santiago, O., Situmeang, A., & Nurlaily, N. (2025). Consumer Protection Against the Sale of Counterfeit Products in E-Commerce: A Human Rights and Legal Certainty Perspective in Indonesia. *Jurnal Mediasas: Media Ilmu Syari'ah dan Ahwal Al-Syakhsyiyah*, 8(1), 221-239.
- Swandari, S., Mahardika, S. G., & Prayudha, T. A. (2025). Legal Protection for Consumers in E-Commerce Transactions: Challenges and Solutions in the Digital Era. *Journal of Mujaddid Nusantara*, 2(1), 23-38.
- Tumanggor, S. R., Rahadatul 'Aisyi, L., Purba, M. A. B., Tanjung, M. J., Hasibuan, T. E., & Ritonga, J. S. (2024). Analisis Peran Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 5597-5610.

Utami, P. sri. (2025). The Role of Legal Regulations in Developing Cyberspace Governance: Challenges and Opportunities in The Digital Era. <https://doi.org/10.30659/picldpw.v4i0.50187>