

Outline Journal of Community Development

Journal homepage: <https://journal.outlinepublisher.com/index.php/OJCD>

Increasing Public Legal Awareness of Rights and Obligations as Consumers in Online Transactions

Peningkatan Kesadaran Hukum Masyarakat terhadap Hak dan Kewajiban sebagai Konsumen dalam Transaksi Online

Salim¹, Chairus Suriyati²

^{1,2} Hukum, Universitas Battuta, Indonesia

*Correspondence: salim02@gmail.com

Keywords:

*Kesadaran hukum;
Transaksi online;
Perlindungan konsumen*

Abstract

This activity aims to analyze the level of consumer legal awareness of their rights and obligations in digital transactions and identify obstacles in law enforcement in this area. The method used is a socio-legal approach with a combination of qualitative and participatory, including interviews, observations, and socialization of legal education to the community. The results of the study showed that before the socialization, public understanding of consumer protection regulations was still low. However, after education, the level of understanding increased by 70%, although challenges in implementing legal protection remain. The main obstacles include lack of access to information, low trust in complaint mechanisms, and weak supervision of e-commerce platforms. This study recommends increasing legal education, strengthening regulations, and collaboration between the government, business actors, and the community in creating safer online transactions. With better legal awareness, it is hoped that consumers can protect their rights more effectively, so that the digital economy ecosystem can develop fairly and sustainably.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perdagangan. Transaksi online kini menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan. Berbagai platform e-commerce, marketplace, dan media sosial telah menjadi sarana utama dalam aktivitas jual beli. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai permasalahan hukum yang sering kali merugikan konsumen akibat kurangnya pemahaman terhadap hak dan kewajiban mereka dalam transaksi digital. Kesadaran hukum masyarakat terhadap hak dan kewajiban sebagai konsumen dalam transaksi online masih tergolong rendah. Banyak konsumen yang tidak memahami perlindungan hukum yang diberikan oleh negara, sehingga mereka sering kali menjadi korban penipuan,

barang tidak sesuai pesanan, keterlambatan pengiriman, serta kebocoran data pribadi. Di sisi lain, banyak pelaku usaha yang belum sepenuhnya memahami kewajiban mereka dalam memberikan informasi yang benar dan lengkap terkait produk atau jasa yang ditawarkan.

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini mengatur hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu, terdapat regulasi lain seperti Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang mengatur transaksi digital secara lebih spesifik. Namun, meskipun regulasi telah ada, tingkat kepatuhan serta pemahaman masyarakat terhadap aturan ini masih rendah. Salah satu faktor utama rendahnya kesadaran hukum konsumen adalah kurangnya edukasi dan literasi digital. Banyak masyarakat yang masih belum terbiasa membaca syarat dan ketentuan sebelum melakukan transaksi. Selain itu, kesulitan dalam mengakses jalur hukum yang efektif dan efisien juga menjadi kendala dalam perlindungan konsumen. Konsumen sering kali tidak tahu harus mengadu ke mana jika mengalami kerugian akibat transaksi online.

Kondisi ini diperparah dengan maraknya platform e-commerce yang sering kali tidak memiliki mekanisme pengawasan yang ketat terhadap pelaku usaha. Banyak penjual di marketplace yang tidak memiliki legalitas usaha yang jelas, sehingga ketika terjadi permasalahan, konsumen kesulitan untuk mendapatkan ganti rugi. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam sistem perlindungan hukum bagi konsumen di ranah digital. Dalam konteks perlindungan konsumen, peran pemerintah dan lembaga terkait seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), serta Kementerian Perdagangan menjadi sangat penting dalam meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. Edukasi dan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban konsumen harus terus digalakkan, baik melalui media sosial, seminar, maupun program literasi digital yang melibatkan berbagai pihak, termasuk akademisi dan praktisi hukum.

Selain pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen, peran platform e-commerce dan marketplace juga sangat signifikan dalam meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen. Marketplace besar seperti Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak telah menerapkan kebijakan tertentu untuk melindungi konsumennya, seperti sistem escrow atau rekening bersama yang memastikan pembayaran hanya diteruskan kepada penjual setelah barang diterima oleh konsumen. Namun, masih terdapat banyak platform yang belum memiliki sistem perlindungan yang optimal. Kesadaran hukum tidak hanya penting bagi konsumen, tetapi juga bagi pelaku usaha. Dengan memahami kewajiban mereka, pelaku usaha dapat menghindari potensi sengketa hukum serta membangun reputasi bisnis yang lebih baik. Pelaku usaha harus memahami bahwa dalam transaksi online, mereka berkewajiban memberikan informasi yang jujur, jelas, dan tidak menyesatkan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan.

Di era digital ini, penegakan hukum dalam transaksi online juga menjadi tantangan tersendiri. Proses penegakan hukum terhadap pelanggaran hak konsumen sering kali menghadapi berbagai kendala, seperti kesulitan identifikasi pelaku usaha yang tidak memiliki badan hukum yang jelas serta lambatnya proses hukum. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara berbagai pihak, termasuk kepolisian, pengadilan, dan lembaga terkait dalam memastikan bahwa hak-hak konsumen dapat dilindungi dengan baik. Dalam beberapa tahun terakhir, kasus pelanggaran hak konsumen dalam transaksi online semakin meningkat. Banyak kasus penipuan yang dilakukan oleh penjual fiktif, penggunaan data pribadi tanpa izin, serta tindakan pelanggaran lainnya yang merugikan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah ada, penerapannya masih belum berjalan secara optimal.

Keberadaan regulasi yang ketat harus diimbangi dengan mekanisme pengawasan yang efektif. Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan terhadap platform e-commerce dan memberikan sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha yang tidak mematuhi aturan perlindungan konsumen. Selain itu, konsumen juga harus lebih proaktif dalam melindungi hak-haknya, misalnya dengan melaporkan pelanggaran yang mereka alami kepada pihak berwenang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesadaran hukum masyarakat terhadap

hak dan kewajiban sebagai konsumen dalam transaksi online serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penegakan hukum di bidang ini. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kesadaran dan perlindungan hukum bagi konsumen agar mereka dapat melakukan transaksi online dengan lebih aman dan nyaman.

Dengan meningkatnya kesadaran hukum masyarakat, diharapkan tingkat kepercayaan terhadap transaksi online juga akan meningkat. Kepercayaan ini sangat penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang sehat dan berkelanjutan. Oleh karena itu, perlu adanya kerja sama antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat dalam menciptakan ekosistem transaksi online yang lebih adil dan transparan. Melalui pendekatan edukatif dan regulatif, diharapkan masyarakat dapat lebih memahami hak-hak mereka sebagai konsumen serta memiliki mekanisme yang lebih jelas dalam menyelesaikan sengketa transaksi online. Dengan demikian, transaksi digital dapat berjalan dengan lebih aman, adil, dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

METODE

Penelitian pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode pendekatan sosio-legal dengan kombinasi metode kualitatif dan partisipatif. Pendekatan sosio-legal digunakan untuk memahami bagaimana regulasi perlindungan konsumen diterapkan dalam transaksi online serta bagaimana tingkat kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen. Sementara itu, metode kualitatif digunakan untuk menganalisis data dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terkait regulasi perlindungan konsumen di Indonesia.

Kegiatan pengabdian dilakukan melalui sosialisasi dan edukasi hukum kepada masyarakat yang aktif bertransaksi secara daring. Sosialisasi ini mencakup penyuluhan tentang hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mekanisme pengaduan apabila terjadi sengketa, serta pentingnya membaca syarat dan ketentuan sebelum melakukan transaksi. Edukasi ini dilakukan melalui seminar, diskusi kelompok, serta penyebaran materi edukatif dalam bentuk brosur dan media digital.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak, termasuk konsumen, pelaku usaha, dan regulator. Selain itu, dilakukan observasi langsung terhadap praktik transaksi online untuk mengidentifikasi permasalahan yang sering terjadi di masyarakat. Studi dokumentasi juga dilakukan dengan menganalisis berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan transaksi elektronik dan perlindungan konsumen.

Analisis data dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif, di mana hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi dikategorikan berdasarkan tema yang relevan. Data yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan teori dan regulasi yang berlaku untuk melihat sejauh mana implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi online. Selain itu, dilakukan evaluasi terhadap efektivitas program sosialisasi dengan menggunakan pre-test dan post-test guna mengukur peningkatan pemahaman masyarakat setelah mengikuti kegiatan edukasi.

Sebagai bentuk keberlanjutan program pengabdian, penelitian ini juga mendorong pembentukan komunitas konsumen digital yang dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk berbagi informasi dan pengalaman terkait transaksi online. Diharapkan dengan adanya komunitas ini, masyarakat dapat lebih aktif dalam menegakkan hak-hak mereka serta membantu sesama dalam memahami regulasi yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum dilakukan sosialisasi, tingkat pemahaman masyarakat terhadap hak dan kewajibannya sebagai konsumen dalam transaksi online masih rendah. Banyak konsumen yang tidak mengetahui adanya regulasi yang melindungi mereka, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Hal ini menyebabkan banyaknya kasus penipuan, transaksi gagal, dan pelanggaran hak konsumen yang tidak dilaporkan.

Setelah pelaksanaan sosialisasi dan edukasi hukum, terjadi peningkatan pemahaman yang signifikan. Berdasarkan hasil pre-test dan post-test yang dilakukan kepada peserta kegiatan, rata-rata tingkat pemahaman meningkat sebesar 70%. Peserta yang sebelumnya tidak mengetahui prosedur pengaduan konsumen kini lebih memahami cara melaporkan pelanggaran melalui platform yang tersedia, seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Selain itu, penelitian menemukan bahwa masih banyak masyarakat yang enggan mengajukan keluhan karena kurangnya kepercayaan terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Masyarakat cenderung lebih memilih untuk pasrah atau mencari solusi sendiri, seperti menghindari platform tertentu, daripada menempuh jalur hukum. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kesadaran hukum meningkat, implementasi hak konsumen dalam praktiknya masih menghadapi berbagai tantangan.

Dari observasi terhadap praktik transaksi online, ditemukan bahwa masih banyak pelaku usaha yang belum sepenuhnya mematuhi peraturan perlindungan konsumen. Beberapa pelaku usaha tidak mencantumkan informasi produk secara jelas, tidak memberikan layanan purna jual, serta tidak menyediakan mekanisme pengembalian barang yang transparan. Hal ini menunjukkan perlunya pengawasan lebih ketat dari regulator agar pelaku usaha mematuhi aturan yang ada.

Selain itu, wawancara dengan regulator dan penyedia layanan e-commerce menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam pengawasan dan penegakan hukum terkait perlindungan konsumen. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya sumber daya dalam menangani jumlah kasus yang semakin meningkat. Banyak konsumen yang mengalami masalah, tetapi hanya sebagian kecil yang berhasil mendapatkan penyelesaian melalui jalur resmi.

Beberapa platform e-commerce telah menerapkan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih ketat, seperti sistem escrow yang menahan dana transaksi hingga konsumen menerima barang dalam kondisi sesuai deskripsi. Namun, masih ada marketplace dan platform jual beli online yang tidak menerapkan sistem serupa, sehingga konsumen lebih rentan terhadap risiko transaksi yang merugikan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa media sosial memainkan peran penting dalam meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. Banyak konsumen yang menggunakan platform seperti Facebook, Instagram, dan Twitter untuk membagikan pengalaman mereka dalam bertransaksi online, termasuk pengalaman buruk terkait penipuan atau pelanggaran hak konsumen. Dengan adanya media sosial, kasus-kasus yang sebelumnya tidak mendapat perhatian kini lebih mudah viral dan menjadi perhatian regulator serta pelaku usaha.

Selain itu, komunitas konsumen mulai terbentuk sebagai wadah berbagi informasi dan advokasi bagi masyarakat yang mengalami permasalahan dalam transaksi online. Beberapa komunitas bahkan memberikan pendampingan hukum bagi anggotanya yang ingin mengajukan pengaduan atau tuntutan terhadap pelaku usaha yang melanggar hak konsumen.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki pemahaman lebih baik tentang hukum cenderung lebih berhati-hati dalam bertransaksi online. Mereka lebih teliti dalam membaca syarat dan ketentuan sebelum melakukan pembelian dan lebih sering memanfaatkan fitur ulasan pelanggan untuk menilai kredibilitas penjual.

Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat juga mempengaruhi kesadaran hukum mereka sebagai konsumen. Konsumen yang memiliki keterampilan digital lebih baik cenderung lebih cepat mengenali praktik perdagangan yang tidak adil dan lebih berani mengambil tindakan hukum ketika mengalami pelanggaran hak.

Dalam aspek regulasi, penelitian ini menemukan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi online masih memiliki beberapa kelemahan. Salah satu rekomendasi utama adalah memperjelas mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa secara daring agar lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

Selain itu, diperlukan peningkatan peran lembaga perlindungan konsumen untuk lebih aktif dalam memberikan edukasi dan advokasi kepada masyarakat yang mengalami permasalahan dalam transaksi online. Banyak konsumen yang belum mengetahui keberadaan lembaga seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang sebenarnya dapat membantu mereka dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha.

Penelitian ini juga menyoroti perlunya penguatan kapasitas aparat penegak hukum dalam menangani kasus perlindungan konsumen, khususnya yang berkaitan dengan transaksi digital. Saat ini, banyak kasus yang tertunda karena kurangnya pemahaman terhadap aspek teknis dari transaksi online dan sulitnya pelacakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Dari sisi edukasi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendidikan hukum sejak dini sangat penting untuk membentuk masyarakat yang sadar hukum. Pemerintah dan institusi pendidikan perlu memasukkan materi perlindungan konsumen dalam kurikulum agar masyarakat lebih siap dalam menghadapi tantangan transaksi digital di masa depan.

Selain itu, diperlukan kerja sama lebih erat antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat dalam menciptakan ekosistem transaksi online yang lebih aman dan adil. Pemerintah harus memperkuat regulasi dan mekanisme penegakan hukum, sementara pelaku usaha perlu menerapkan standar perlindungan konsumen yang lebih baik. Masyarakat juga harus lebih aktif dalam menuntut hak mereka dan melaporkan pelanggaran yang terjadi.

Dengan adanya kegiatan sosialisasi dan edukasi hukum yang berkelanjutan, diharapkan kesadaran hukum masyarakat terhadap hak dan kewajiban sebagai konsumen dalam transaksi online semakin meningkat. Peningkatan ini akan berdampak positif tidak hanya pada perlindungan konsumen, tetapi juga pada pertumbuhan ekonomi digital yang lebih sehat dan berkeadilan.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa minimnya pemahaman terhadap aspek teknis transaksi digital juga menjadi faktor yang membuat masyarakat rentan terhadap penipuan online. Banyak konsumen yang masih mudah tergiur dengan harga murah tanpa melakukan pengecekan lebih lanjut terhadap kredibilitas penjual. Beberapa kasus menunjukkan bahwa konsumen cenderung tidak membaca ulasan pelanggan atau informasi toko sebelum melakukan transaksi, sehingga risiko mengalami kerugian menjadi lebih tinggi.

Di sisi lain, penelitian juga menemukan bahwa sistem keamanan yang diterapkan oleh beberapa platform e-commerce masih memiliki celah yang dapat dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Misalnya, beberapa platform memiliki kebijakan refund yang tidak jelas, sehingga ketika konsumen mengalami masalah, mereka kesulitan mendapatkan pengembalian dana. Dalam hal ini, peran regulator dan lembaga perlindungan konsumen menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang diberlakukan oleh platform e-commerce tetap sejalan dengan hak-hak konsumen.

Kesadaran hukum juga masih bervariasi antara daerah perkotaan dan pedesaan. Masyarakat di kota-kota besar cenderung lebih memahami risiko transaksi online dan lebih berhati-hati, sementara di daerah pedesaan masih banyak yang kurang memahami bahaya phishing, scam, dan penipuan berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan khusus dalam edukasi hukum yang disesuaikan dengan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat setempat agar efektivitas sosialisasi lebih optimal.

Lebih lanjut, penelitian ini juga menemukan bahwa pengaruh lingkungan sosial dan keluarga turut berperan dalam membentuk kesadaran hukum masyarakat. Masyarakat yang memiliki anggota keluarga yang aktif

dalam transaksi online cenderung lebih waspada karena sering mendapatkan informasi terkait potensi risiko dan cara menghadapinya. Sebaliknya, masyarakat yang jarang mendapatkan edukasi digital dari lingkungan sekitar cenderung lebih rentan terhadap kesalahan dalam bertransaksi.

Dalam hal ini, edukasi hukum berbasis komunitas menjadi salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat. Komunitas konsumen yang aktif membagikan pengalaman mereka dalam transaksi online dapat menjadi sarana yang baik untuk memperluas informasi terkait hak dan kewajiban konsumen. Beberapa komunitas bahkan telah bekerja sama dengan lembaga perlindungan konsumen dalam membantu masyarakat menyelesaikan permasalahan hukum yang mereka hadapi.

Penelitian juga mengungkap bahwa kebiasaan membaca syarat dan ketentuan sebelum melakukan transaksi masih rendah. Banyak konsumen yang langsung menyetujui kebijakan platform tanpa memahami implikasi hukum yang terkandung di dalamnya. Hal ini sering kali menyebabkan konsumen kehilangan hak mereka dalam menyelesaikan sengketa karena telah menyetujui ketentuan yang tidak menguntungkan bagi mereka. Oleh karena itu, bagian dari sosialisasi yang dilakukan dalam pengabdian masyarakat ini juga menekankan pentingnya membaca dan memahami syarat dan ketentuan sebelum melakukan transaksi.

Salah satu aspek penting yang juga ditemukan dalam penelitian ini adalah peran pemerintah dalam meningkatkan aksesibilitas layanan perlindungan konsumen. Saat ini, banyak masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses informasi terkait hak-hak mereka karena keterbatasan infrastruktur atau minimnya sosialisasi dari pihak berwenang. Pemerintah perlu mengembangkan sistem pengaduan yang lebih mudah diakses, seperti aplikasi berbasis digital yang memungkinkan konsumen mengajukan keluhan secara lebih cepat dan efisien.

Dari sisi industri, beberapa platform e-commerce yang lebih besar telah mulai meningkatkan kebijakan perlindungan konsumen mereka dengan menyediakan fitur jaminan transaksi atau asuransi pembelian. Namun, masih banyak marketplace kecil atau individu yang berjualan di media sosial tanpa regulasi yang jelas. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan regulasi dan pengawasan terhadap transaksi yang dilakukan di luar platform e-commerce resmi, seperti melalui media sosial atau forum jual beli.

Dalam rangka meningkatkan kesadaran hukum masyarakat, penting bagi berbagai pihak—termasuk akademisi, praktisi hukum, regulator, dan pelaku usaha—untuk bekerja sama dalam menciptakan ekosistem transaksi digital yang lebih aman. Pemerintah dapat memperkuat kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lebih transparan kepada konsumen, sementara akademisi dan praktisi hukum dapat berkontribusi dalam memberikan edukasi kepada masyarakat.

Dengan adanya sinergi antara berbagai pemangku kepentingan, diharapkan tingkat literasi hukum konsumen dapat terus meningkat, sehingga masyarakat dapat lebih terlindungi dalam bertransaksi online. Masyarakat yang sadar akan hak dan kewajibannya akan lebih berhati-hati dalam bertransaksi, lebih berani dalam menuntut hak mereka, dan lebih mampu mengenali risiko yang mungkin muncul dalam transaksi digital.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap hak dan kewajiban sebagai konsumen dalam transaksi online masih rendah sebelum dilakukan sosialisasi. Banyak konsumen tidak mengetahui adanya regulasi perlindungan konsumen, sehingga rentan terhadap berbagai bentuk pelanggaran hak. Setelah dilakukan edukasi dan sosialisasi hukum, terjadi peningkatan pemahaman yang signifikan, yang ditunjukkan dengan hasil pre-test dan post-test. Meskipun pemahaman meningkat, masih ditemukan berbagai kendala dalam implementasi hak konsumen. Beberapa faktor seperti kurangnya kepercayaan terhadap mekanisme penyelesaian sengketa, minimnya pengawasan terhadap pelaku usaha, serta keterbatasan sumber daya regulator menjadi tantangan dalam meningkatkan perlindungan konsumen. Selain itu, masih banyak pelaku usaha yang belum sepenuhnya mematuhi regulasi yang ada, sehingga konsumen sering kali mengalami

ketidakadilan dalam transaksi online. Penelitian juga menemukan bahwa media sosial dan komunitas konsumen berperan penting dalam meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. Banyak konsumen mulai memanfaatkan platform digital untuk berbagi pengalaman dan mencari solusi terhadap permasalahan yang mereka hadapi. Selain itu, literasi digital yang lebih baik terbukti membantu konsumen dalam mengenali praktik perdagangan yang tidak adil dan mengambil tindakan hukum ketika diperlukan. Namun, masih terdapat kesenjangan pemahaman hukum antara masyarakat perkotaan dan pedesaan. Masyarakat di daerah pedesaan lebih rentan terhadap penipuan online akibat kurangnya edukasi digital dan informasi yang terbatas. Oleh karena itu, diperlukan strategi sosialisasi yang lebih efektif dan menyeluruh untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat mendapatkan akses terhadap informasi yang relevan.

Dalam aspek regulasi, penelitian ini merekomendasikan perbaikan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa secara daring agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Penguatan peran lembaga perlindungan konsumen dan peningkatan kapasitas aparat penegak hukum dalam menangani kasus transaksi digital juga menjadi faktor penting dalam memastikan hak-hak konsumen terlindungi dengan baik. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat sangat dibutuhkan untuk menciptakan ekosistem transaksi digital yang lebih aman dan adil. Pemerintah harus memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap transaksi online, sementara pelaku usaha perlu meningkatkan transparansi dan mekanisme perlindungan konsumen. Di sisi lain, masyarakat juga harus lebih aktif dalam menuntut hak mereka serta lebih cermat dalam bertransaksi online. Dengan edukasi hukum yang berkelanjutan dan penguatan kebijakan perlindungan konsumen, diharapkan masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan perlindungan terhadap konsumen, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekosistem ekonomi digital yang lebih sehat, transparan, dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). (2023). Laporan Tahunan Perlindungan Konsumen Indonesia.
- Indonesian E-Commerce Association (idEA). (2023). Laporan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online di Indonesia.
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2023). Strategi Penguatan Regulasi dan Pengawasan E-Commerce di Indonesia.
- Kementerian Perdagangan RI. (2022). Pedoman Perlindungan Konsumen di Era Digital.
- Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU). (2022). Tinjauan Regulasi dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Digital.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson Education.
- Nugroho, Riant. (2018). *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- OECD. (2020). *Consumer Protection in E-Commerce: OECD Recommendation*. Paris: OECD Publishing.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Rahardjo, Satjipto. (2009). *Ilmu Hukum*. PT Citra Aditya Bakti.
- Sidharta, Bernard Arief. (2009). *Refleksi tentang Struktur Ilmu Hukum*. Mandar Maju.
- Soekanto, Soerjono. (2013). *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*. PT RajaGrafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) beserta perubahannya.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). (2022). *Kajian Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital*.