



Analisis Sistematis Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia: Pendekatan Systematic Literature Review

Robert Yulion Romualdo¹, Ujang Hibar², Dimas Gerianto³

^{1,3}Universitas Salakanagara

²Universitas Bina Bangsa

Email: robertyulionromualdosimanjunta@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara sistematis perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia dalam rentang waktu 2019–2024 melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Studi ini meninjau dan mensintesis 20 publikasi ilmiah yang relevan dengan fokus pada lima tema utama: evolusi regulasi, kapasitas kelembagaan, penegakan hukum dan penyelesaian sengketa alternatif (ADR), literasi konsumen, dan kesenjangan regulasi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum sepenuhnya mengakomodasi dinamika perdagangan digital dan risiko-risiko baru seperti kontrak elektronik, penyalahgunaan data pribadi, serta tanggung jawab hukum platform digital. Kelembagaan seperti BPKN dan BPSK menghadapi tantangan sumber daya dan koordinasi, terutama di wilayah luar Pulau Jawa. Sementara itu, mekanisme ADR daring dianggap potensial namun belum memiliki legitimasi hukum yang kuat. Tingkat literasi konsumen yang rendah, khususnya dalam hal pemahaman hak dan akses keadilan, menjadi faktor penghambat utama dalam perlindungan hukum. Selain itu, ketidakharmonisan antara UU No. 8/1999, UU ITE, dan UU Perlindungan Data Pribadi menunjukkan urgensi harmonisasi regulasi lintas sektor. Penelitian ini merekomendasikan revisi substansial UUPK, penguatan kapasitas lembaga perlindungan konsumen, integrasi ADR digital, serta pelaksanaan program literasi hukum secara nasional. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap formulasi kebijakan hukum konsumen yang adaptif, responsif, dan inklusif di era digital.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Hukum Digital, UU No. 8 Tahun 1999, Sistem Hukum Indonesia, Systematic Literature Review, ADR, Literasi Konsumen, E-Commerce

ABSTRACT

This study aims to systematically analyze the development of consumer protection law in Indonesia between 2019 and 2024 through a Systematic Literature Review (SLR) approach. This study reviews and synthesizes 20 relevant scientific publications focusing on five main themes: regulatory evolution, institutional capacity, law enforcement and alternative dispute resolution (ADR), consumer literacy, and digital regulatory gaps. The results of the study show that Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection does not fully accommodate the dynamics of digital commerce and new risks such as electronic contracts, misuse of personal data, and the legal responsibility of digital platforms. Institutions such as the National Consumer Protection Agency (BPKN) and the Consumer Protection Agency (BPSK) face challenges in terms of resources and coordination, especially in areas outside of Java. Meanwhile, online ADR mechanisms are considered promising but lack strong legal legitimacy. Low levels of consumer literacy, particularly in terms of understanding rights and access to justice, are major obstacles to legal protection. Furthermore, the lack of harmony between Law No. 8/1999, the Electronic Information and Transactions Law (ITE Law), and the Personal Data Protection Law highlights the urgent need for cross-sector regulatory harmonization. This study recommends a substantial revision of the UUPK, strengthening the capacity of consumer protection agencies, integrating digital ADR, and implementing a national legal literacy program. The results of this study are expected to contribute to the formulation of adaptive, responsive, and inclusive consumer legal policies in the digital era.

Keywords: Consumer Protection, Digital Law, Law No. 8 of 1999, Indonesian Legal System, Systematic Literature Review, ADR, Consumer Literacy, E-Commerce

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat ekonomi digital di Indonesia telah memicu pergeseran signifikan dalam pola konsumsi masyarakat. Transaksi elektronik, e-commerce, dan jasa digital kini mendominasi pengalaman konsumen modern. Namun, seiring dengan kemajuan ini, perlindungan

konsumen semakin terpapar risiko baru mulai dari penipuan daring, kebocoran data pribadi, hingga ketidakjelasan tanggung jawab hukum dari pelaku usaha digital (Ismantara & Prianto, 2022)

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah menjadi pijakan hukum selama lebih dari dua dekade. UU ini menegaskan prinsip umum seperti hak atas kenyamanan, keamanan, informasi, dan ganti kerugian (Republik Indonesia, 1999). Namun, regulasi ini dinilai masih kurang memadai menghadapi permasalahan di era teknologi informasi. Kekurangan substansi dalam mengatur digitalisasi dan e-commerce tercermin dalam berbagai studi normatif dan empiris (Aisyah & Dewi, 2020; Cahyani & Putra, 2024)

Isu urgensi revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) semakin mengemuka dalam diskursus hukum nasional. Berdasarkan laporan DPR pada Agustus 2023, terdapat sejumlah permasalahan hukum mendasar yang dinilai belum diatur secara komprehensif dalam UUPK saat ini. Di antaranya adalah definisi mengenai konsumen, pelaku usaha, serta klausul perjanjian baku yang dianggap perlu disesuaikan dengan dinamika dan perkembangan transaksi digital serta perlindungan hak-hak konsumen modern (Thea, 2023).

Hal ini diperparah dengan meningkatnya insiden sengketa konsumen digital, seperti kasus kebocoran data Tokopedia, yang menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas pengawasan platform digital (Andhiyo, 2023). Insiden semacam ini menunjukkan bahwa regulasi dan pengawasan terhadap pelaku usaha digital masih belum mampu mengimbangi pesatnya perkembangan teknologi. Banyak platform digital yang belum memiliki sistem perlindungan data konsumen yang memadai, sementara aparat penegak hukum kerap kali mengalami kendala dalam menindaklanjuti pelanggaran. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran atas lemahnya perlindungan konsumen di ranah digital.

Sejumlah penelitian pendekatan hukum normatif menyoroti perlunya adaptasi regulasi yang dinamis. Misalnya, relevansi fungsi UUPK di era ekonomi 4.0 dan Society 5.0 mulai hilang karena belum menangkap kompleksitas teknologi digital, termasuk transaksi lintas batas dan perlindungan data pribadi (Ismantara & Prianto, 2022; Mazhr, 2023). Pembaruan regulasi harus mempertimbangkan perkembangan teknologi dan pola konsumsi masyarakat digital. Pendekatan hukum yang responsif diperlukan untuk menjamin perlindungan konsumen yang lebih inklusif, tidak hanya terhadap barang dan jasa fisik, tetapi juga layanan digital seperti platform e-commerce, fintech, dan artificial intelligence. Tanpa reformulasi ini, ketimpangan perlindungan hukum akan terus melebar, khususnya bagi konsumen yang rentan dalam ekosistem digital.

Selain itu, tren publikasi 2020–2024 menunjukkan bahwa kelembagaan seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) banyak mengalami keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, yang berdampak pada lemahnya penegakan hukum di daerah (Aisyah et al., 2020). Kondisi ini diperparah oleh minimnya koordinasi antara BPKN dan lembaga perlindungan konsumen di tingkat daerah, serta kurangnya sosialisasi kebijakan yang efektif. Akibatnya, banyak pengaduan konsumen yang tidak tertangani dengan optimal, dan penyelesaian sengketa berjalan lambat. Tantangan ini menegaskan pentingnya reformasi kelembagaan, peningkatan kapasitas SDM, dan alokasi anggaran yang memadai untuk memperkuat fungsi advokasi dan pengawasan BPKN di seluruh wilayah Indonesia.

Pada ranah akademik, hasil penelitian Mutia Dwi Arita Deli (2022) mengungkap kesenjangan informasi antara konsumen dan pelaku usaha, rendahnya literasi hukum, serta hambatan resolusi sengketa faktor-faktor yang memperlambat efektifitas perlindungan hukum (Deli, 2022). Temuan ini memperkuat urgensi reformulasi kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya dalam era digital yang kompleks. Kesenjangan informasi dan rendahnya literasi hukum menciptakan ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga mempersulit konsumen dalam memahami hak-haknya. Selain itu, hambatan dalam mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui litigasi maupun alternatif non-litigasi, menandakan perlunya sistem yang lebih responsif, transparan, dan mudah diakses masyarakat luas.

Hal serupa ditemukan oleh Fezliani (2023), yang menegaskan masih lemahnya kesadaran konsumen digital dan sinergi antar lembaga pengawas hukum konsumen (Fezliani, 2023). Hal ini

menunjukkan bahwa perlindungan konsumen digital belum sepenuhnya efektif dan memerlukan perhatian serius dari berbagai pihak. Kurangnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya membuat mereka rentan terhadap praktik bisnis yang merugikan, sementara lemahnya koordinasi antar lembaga pengawas menyebabkan penegakan hukum menjadi tidak optimal. Diperlukan upaya terpadu melalui edukasi publik, penguatan regulasi, serta integrasi sistem pengawasan agar perlindungan konsumen digital di era transformasi teknologi dapat berjalan lebih efektif dan responsif terhadap tantangan zaman.

Perkembangan terbaru memasukkan dimensi regulasi sektor keuangan. Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK) memperkaya instrumen hukum dengan mengatur akibat konsumsi jasa keuangan seperti asuransi, namun belum secara sistematis mencakup aspek perlindungan konsumen secara umum (Saly & Nainggolan, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun UU P2SK telah menjadi langkah maju dalam merespons dinamika sektor keuangan, perlindungan konsumen masih bersifat sektoral dan belum terintegrasi ke dalam satu kerangka hukum nasional yang menyeluruh. Perlindungan konsumen jasa keuangan masih lebih menekankan aspek stabilitas sistem keuangan dibandingkan hak-hak individu konsumen.

Kesenjangan literatur ini menunjukkan bahwa regulasi konsumen di Indonesia masih terkonsentrasi pada hukum nasional yang berbasis teks, sementara tuntutan era digital menuntut integrasi regulasi, teknologi, dan litbang sosial. Harmonisasi UU 8/1999 dengan UU ITE serta aturan turunan (PP 82/2012 dan PP 80/2019) masih mengalami konflik kepentingan dan tumpang tindih, terutama dalam hal yurisdiksi sengketa lintas platform (Hasan et al., 2022). Diperlukan pendekatan regulasi yang adaptif dan lintas sektor, termasuk pembaruan norma hukum yang responsif terhadap ekosistem digital. Kolaborasi antara pembuat kebijakan, pelaku usaha, dan akademisi perlu ditingkatkan untuk menciptakan instrumen hukum yang selaras dengan perkembangan teknologi serta perlindungan konsumen yang berbasis data dan analitik sosial.

Situasi ini menuntut sebuah analisis sistematis terhadap literatur hukum konsumen Indonesia lima tahun terakhir (2019–2024), untuk merumuskan tema, tren, serta kesenjangan riset dan kebijakan. Pendekatan Systematic Literature Review akan membantu sekaligus menghasilkan peta konseptual tentang pergerakan hukum konsumen terkait kebijakan regulasi, implementasi hukum, penegakan, dan akses konsumen di era digital. Analisis ini diharapkan mampu mengidentifikasi kontribusi ilmiah yang signifikan sekaligus kekosongan yang masih perlu dijawab oleh penelitian lanjutan. Dengan demikian, hasil kajian tidak hanya memperkuat landasan akademik, tetapi juga menjadi acuan strategis bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi perlindungan konsumen yang responsif terhadap dinamika transformasi digital dan kebutuhan masyarakat.

Dengan kata lain, makalah ini berupaya menyediakan rekomendasi berbasis bukti untuk revisi kelembagaan, peningkatan kapasitas penegakan hukum, pembaruan substansi UU, serta desain mekanisme alternative dispute resolution digital yang cepat, murah, dan inklusif. Diharapkan hasil kajian SLR ini tidak hanya memperkaya wacana akademik, tetapi juga menjadi bahan pertimbangan praktis bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi hukum perlindungan konsumen era digital.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evolusi Regulasi Perlindungan Konsumen di Indonesia

Perkembangan hukum perlindungan konsumen dimulai dari pemberlakuan UU No. 8 Tahun 1999 yang mengatur hak-hak dasar konsumen seperti hak atas kenyamanan, keamanan, informasi, dan kompensasi. Namun, dalam lima tahun terakhir, muncul tuntutan penyesuaian regulasi terhadap perkembangan digitalisasi dan perdagangan elektronik. Sejumlah studi menyatakan bahwa UUPK belum mencakup isu kontemporer seperti kebocoran data pribadi, smart contracts, dan transaksi lintas negara (Ismantara & Prianto, 2022; Hasan et al., 2022). Selain

itu, berbagai regulasi turunan (seperti PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik) belum terintegrasi penuh dengan kerangka hukum konsumen yang holistik.

2.2 Implementasi dan Kapasitas Kelembagaan

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi garda terdepan dalam penerapan UUPK. Akan tetapi, efektivitas lembaga-lembaga ini dipertanyakan akibat keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, dan infrastruktur hukum, terutama di wilayah luar Jawa (Aisyah & Dewi, 2020). Studi lapangan menunjukkan adanya disparitas implementasi antar daerah dan lemahnya koordinasi antar lembaga pengawas (Fezliani, 2023). Ini mengindikasikan perlunya penguatan struktural dan redesain fungsi kelembagaan agar lebih responsif terhadap kebutuhan konsumen.

2.3 Penegakan Hukum dan Resolusi Sengketa Konsumen

Proses penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi dinilai tidak efisien, mahal, dan memakan waktu. Sebagian besar konsumen tidak memiliki literasi hukum yang cukup untuk memperjuangkan haknya. Oleh karena itu, pendekatan alternatif seperti *Alternative Dispute Resolution* (ADR) mediasi, arbitrase, dan penyelesaian daring menjadi sangat penting. Beberapa penelitian menyoroti perlunya digitalisasi mekanisme ADR agar lebih terjangkau dan adaptif terhadap konsumen digital (Cahyono, 2022; Deli, 2022). Tantangannya terletak pada legitimasi dan kejelasan hukum platform ADR daring yang belum diakomodasi dalam kerangka hukum positif.

2.4 Literasi Konsumen dan Akses terhadap Keadilan

Literasi konsumen menjadi fondasi penting dalam perlindungan hukum. Konsumen yang memahami hak-haknya cenderung lebih mampu melindungi diri dari praktik bisnis yang merugikan. Namun, tingkat literasi konsumen di Indonesia masih rendah, terutama di kalangan usia lanjut dan kelompok masyarakat berpendidikan rendah (Mutia, 2022). Beberapa studi menunjukkan bahwa akses ke keadilan sangat bergantung pada lokasi geografis, tingkat pendidikan, dan ketersediaan informasi hukum (Cahyani & Putra, 2024). Dalam konteks ini, literasi hukum bukan hanya aspek edukatif, tetapi juga merupakan instrumen struktural untuk memperkuat posisi tawar konsumen.

2.5 Kesenjangan Regulasi di Era Digital

Regulasi hukum konsumen belum mengantisipasi penuh tantangan di era digital dan globalisasi. Praktik e-commerce lintas negara, layanan berbasis platform (platform-based economy), serta kecerdasan buatan dalam keputusan transaksi belum diatur secara rinci dalam UU No. 8 Tahun 1999. Ketidadaan perlindungan hukum terhadap pelanggaran kontrak digital, penyalahgunaan data, dan kegagalan platform e-commerce menciptakan ruang abu-abu dalam penegakan hukum (Saly & Nainggolan, 2023). Ini menimbulkan urgensi harmonisasi antara UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, UU PDP (Perlindungan Data Pribadi), dan hukum perikatan digital agar tidak tumpang tindih dan justru melemahkan posisi konsumen.

METODE

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR), yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis secara kritis temuan-temuan dari literatur ilmiah yang relevan mengenai hukum perlindungan konsumen di Indonesia selama periode 2019–2024. Pendekatan ini dipilih karena SLR mampu memberikan gambaran tematik dan konseptual yang komprehensif terhadap perkembangan suatu isu hukum tertentu (Creswell, 2014). SLR ini disusun mengikuti kerangka kerja PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) yang mencakup empat tahap utama: identifikasi, penyaringan,

penentuan kelayakan, dan sintesis. Desain ini memastikan bahwa proses seleksi artikel dilakukan secara sistematis, transparan, dan dapat direplikasi.

3.2 Prosedur Pencarian Literatur

Pencarian literatur dalam penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan berbagai basis data ilmiah yang kredibel, antara lain Google Scholar, Neliti, Garuda Kemdikbud, serta beberapa portal repositori institusi perguruan tinggi hukum di Indonesia. Untuk memperoleh hasil yang relevan dan komprehensif, pencarian dilakukan dengan menggunakan kata kunci dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Adapun kata kunci yang digunakan mencakup “Perlindungan konsumen Indonesia,” “UU No. 8 Tahun 1999,” “sengketa konsumen online,” “hukum e-commerce,” serta “penegakan hukum konsumen Indonesia 2019–2024.” Penelusuran ini secara khusus dibatasi pada publikasi yang diterbitkan dalam rentang waktu antara tanggal 1 Januari 2019 hingga 31 Desember 2024, guna menjamin keterkinian data dan kesesuaian dengan konteks hukum dan dinamika perlindungan konsumen di Indonesia selama periode tersebut.

3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Dalam proses seleksi literatur, diterapkan kriteria inklusi dan eksklusi guna memastikan relevansi dan kualitas sumber yang digunakan. Kriteria inklusi mencakup artikel ilmiah yang diterbitkan dalam jurnal nasional terakreditasi maupun jurnal internasional bereputasi, serta karya ilmiah lain seperti tesis, disertasi, dan prosiding yang relevan dengan topik hukum perlindungan konsumen. Selain itu, publikasi yang difokuskan pada konteks hukum di Indonesia serta diterbitkan dalam rentang waktu tahun 2019 hingga 2024 juga dimasukkan dalam kategori inklusi.

Sebaliknya, beberapa jenis publikasi dikeluarkan berdasarkan kriteria eksklusi. Publikasi yang bersifat non-ilmiah seperti artikel populer, berita, blog, dan opini tidak dimasukkan dalam analisis. Demikian pula, studi komparatif internasional yang tidak memiliki keterkaitan langsung atau eksplisit dengan sistem hukum Indonesia dikecualikan. Literatur yang memiliki fokus sektoral terlalu sempit, seperti yang hanya membahas perlindungan konsumen dalam sektor fintech atau asuransi tanpa mengaitkannya dengan konteks hukum secara umum, juga tidak disertakan dalam kajian ini.

3.4 Teknik Seleksi dan Ekstraksi Data

Setelah seluruh dokumen terkumpul, tahap selanjutnya adalah proses penyaringan (screening) terhadap judul dan abstrak untuk menilai relevansi dengan topik penelitian. Artikel yang dinilai sesuai kemudian dilanjutkan ke tahap telaah menyeluruh terhadap isi penuh (full-text review). Dalam proses ini, data penting dari setiap publikasi diekstraksi menggunakan lembar coding yang telah disiapkan. Informasi yang dikumpulkan mencakup judul dan nama pengarang, tahun publikasi, fokus atau isu utama yang dibahas, metodologi penelitian yang digunakan, serta temuan dan rekomendasi yang disampaikan dalam masing-masing dokumen. Setelah data terkumpul secara sistematis, dilakukan analisis tematik guna mengidentifikasi pola-pola utama, tema-tema sentral, dan kecenderungan umum dari seluruh publikasi yang dianalisis. Proses ini membantu dalam merumuskan kesimpulan yang lebih mendalam dan kontekstual mengenai perlindungan hukum konsumen di Indonesia.

3.5 Teknik Analisis Data

Proses analisis menggunakan pendekatan analisis tematik kualitatif, yakni dengan mengelompokkan temuan ke dalam tema-tema utama seperti: evolusi regulasi, kelembagaan, penegakan hukum, literasi dan akses keadilan, serta kesenjangan regulasi digital. Proses ini dilakukan secara manual dan divalidasi melalui pembacaan ulang secara berulang (iteratif) untuk menjamin konsistensi dan akurasi.

Sebagai dukungan teknis, perangkat lunak Zotero digunakan untuk manajemen sitasi dan referensi, sementara proses koding tema dilakukan menggunakan bantuan Microsoft Excel dan NVivo untuk menyusun matriks tematik.

3.6 Validitas dan Keandalan

Untuk menjamin validitas, hanya sumber yang berasal dari jurnal peer-reviewed, prosiding ilmiah resmi, dan repositori akademik digunakan. Keandalan ditingkatkan dengan melakukan triangulasi sumber, yakni membandingkan hasil antar artikel dan melakukan pengecekan silang temuan utama. Selain itu, transparansi prosedur seleksi dan koding memungkinkan replikasi oleh peneliti lain.

4. Hasil Penelitian

Setelah proses penyaringan dan full-text review, sebanyak 20 publikasi dipilih untuk dianalisis lebih lanjut. Literatur tersebut terdiri dari 12 artikel jurnal, 5 tesis/disertasi, dan 3 prosiding. Temuan-temuan dikelompokkan ke dalam lima tema utama: evolusi regulasi, kapasitas kelembagaan, penegakan hukum dan ADR, literasi & akses, serta kesenjangan regulasi digital.

4.1 Evolusi Regulasi

Mayoritas studi menyoroti bahwa UU No. 8/1999 masih menjadi pijakan utama, tetapi dirasa tidak memadai mengakomodasi isu digital terkini. Ismantara dan Prianto (2022) menyebut bahwa regulasi ini belum bisa mengatur secara spesifik smart contracts, e-commerce lintas negara, dan perlindungan data pribadi yang semakin krusial. Hasan et al. (2022) menekankan ketidakharmonisan antara UU konsumen dengan regulasi turunan seperti PP No. 80/2019 dan UU ITE. Studi oleh Aisyah & Dewi (2020) menunjukkan bahwa inovasi regulasi belum optimal dilakukan karena belum dilakukan peninjauan regulasi yang komprehensif.

4.2 Kapasitas Kelembagaan

Penelitian empiris mengidentifikasi masalah keterbatasan di BPKN dan BPSK, terutama kekurangan sumber daya manusia dan dana, yang berdampak pada penegakan hukum terutama di luar Pulau Jawa. Aisyah & Dewi (2020) melakukan survei dan menemukan bahwa 60% responden dari lembaga regional menyatakan anggaran tidak mencukupi untuk sosialisasi dan penanganan pengaduan. Fezlani (2023) menekankan disparitas geografis ini sebagai hambatan utama akses perlindungan konsumen.

4.3 Penegakan Hukum dan Resolusi Sengketa

Studi Cahyono (2022) dan Deli (2022) mengemukakan pentingnya *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Cahyono menyebutkan bahwa ADR dapat menurunkan beban pengadilan hingga 40% ketika didukung regulasi yang jelas dan teknologis. Namun, legitimasi ADR masih dipertanyakan karena belum diakui sepenuhnya dalam pasal UUPK. Deli (2022) menambahkan bahwa tidak adanya platform ADR daring resmi menyebabkan solusi hukum konsumen digital terhambat.

4.4 Literasi Konsumen dan Akses ke Keadilan

Mutia Dwi Arita Deli (2022) menemukan bahwa 70% konsumen tidak memahami hak dasar mereka membuktikan perlunya inklusifitas edukasi hukum. Cahyani & Putra (2024) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa program literasi hukum digital masih minim, terutama di daerah pinggiran.

4.5 Kesenjangan Regulasi Digital

Studi Basri et al. (2021) menyatakan bahwa kontrak digital dan penyalahgunaan data masih belum memiliki payung hukum yang jelas, menciptakan kekosongan hukum. Bintarawati dan Rismana (2020) juga menemukan bahwa UUPK tidak relevan pada praktik e-commerce saat ini.

Kesimpulan ini juga didukung Hamsah (2022), yang menyoroti perlunya harmonisasi UU perlindungan konsumen dengan UU ITE dan UU PDP.

No.	Referensi	Tahun	Fokus Utama	Temuan Utama
1	Ismantara & Prianto	2022	Regulasi digital	UUPK perlu direvisi untuk mengatur smart contracts dan e-commerce lintas negara
2	Hasan et al.	2022	Definisi hukum konsumen	Regulasi digital belum harmonis; tumpang tindih PP No. 80/2019 & UU ITE
3	Aisyah & Dewi	2020	Kelembagaan	Keterbatasan SDM & anggaran BPKN/BPSK, terutama di daerah
4	Fezliani	2023	Disparitas implementasi	Akses hukum konsumen tergantung geografis dan anggaran lembaga
5	Cahyono	2022	ADR digital	ADR dapat mengurangi beban pengadilan, perlu payung hukum resmi
6	Deli	2022	Literasi konsumen	Rendahnya literasi menghambat akses keadilan
7	Basri et al.	2021	Kontrak digital & data pribadi	Kesenjangan lex-specialis kontrak digital dan perlindungan data pribadi
8	Bintarawati & Rismana	2020	E-commerce	UUPK tidak mengakomodasi mekanisme e-commerce modern

5. Diskusi

5.1 Harmonisasi dan Revisi Regulasi

Hasil tinjauan literatur mengindikasikan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) semakin menunjukkan keterbatasannya dalam merespons dinamika revolusi digital dan berkembangnya ekonomi berbasis platform. Studi oleh Ismantara dan Prianto (2022) mengungkap bahwa UUPK belum memiliki pengaturan eksplisit terkait isu-isu baru seperti smart contracts dan transaksi digital lintas yurisdiksi. Ketidakharmonisan antara UUPK dengan regulasi turunan seperti Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga ditegaskan oleh Hasan et al. (2022). Temuan ini menekankan perlunya reformasi menyeluruh terhadap UUPK agar hukum perlindungan konsumen Indonesia tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga mampu bertindak proaktif dalam menghadapi percepatan transformasi digital.

Dalam konteks kebijakan, revisi UUPK ke depan harus mencakup penambahan elemen-elemen kunci seperti definisi hukum digital, mekanisme perlindungan atas pemrosesan data konsumen, serta penegasan tanggung jawab hukum bagi platform digital. Selain itu, mekanisme regulatory review secara berkala misalnya setiap tiga hingga lima tahun perlu diintegrasikan ke dalam kerangka regulasi, agar hukum dapat mengikuti perkembangan teknologi secara adaptif dan dinamis. Pendekatan ini penting agar perlindungan konsumen tidak tertinggal dari praktik bisnis digital yang terus berevolusi, baik dari sisi teknis maupun yurisdiksi hukum.

Sebagai langkah lanjutan, dilakukan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola utama yang muncul dari berbagai publikasi yang telah dianalisis. Analisis ini bertujuan untuk menggali tema-tema berulang, baik dalam bentuk isu hukum, pendekatan kebijakan, maupun rekomendasi strategis. Hasilnya menjadi dasar dalam merumuskan arah kebijakan perlindungan konsumen yang lebih relevan dengan tantangan digital masa kini. Pendekatan ini juga memperkuat landasan empiris dalam penyusunan revisi UUPK yang berbasis bukti (evidence-based policy), sehingga lebih mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam era ekonomi digital yang kompleks.

5.2 Penguatan Koordinasi dan Sumber Daya Kelembagaan

Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Aisyah dan Dewi (2020) serta Fezliani (2023), lembaga perlindungan konsumen di Indonesia seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) masih menghadapi berbagai keterbatasan struktural. Keterbatasan tersebut mencakup aspek anggaran dan sumber daya manusia (SDM) yang belum memadai, terutama di luar wilayah Pulau Jawa. Hal ini berdampak pada terjadinya disparitas dalam implementasi layanan perlindungan konsumen, di mana masyarakat di daerah-daerah seperti Kalimantan, Sulawesi, dan Papua cenderung kurang terlayani secara optimal dibandingkan daerah-daerah di Jawa yang lebih maju secara infrastruktur dan administratif.

Dalam rangka mengatasi tantangan tersebut, beberapa rekomendasi kebijakan perlu dipertimbangkan. Salah satunya adalah melakukan redistribusi anggaran secara lebih proporsional, terutama ke daerah-daerah dengan tingkat pengaduan konsumen yang tinggi seperti Jawa Tengah dan Jawa Timur. Pendekatan berbasis data dan kebutuhan lokal akan memperkuat efektivitas intervensi pemerintah dalam mendukung kinerja BPKN dan BPSK di daerah. Selain itu, perlu juga diselenggarakan pelatihan tematik untuk para pegawai lembaga tersebut, yang mencakup penguasaan teknologi digital, metode penyelesaian sengketa alternatif (ADR), serta pemahaman terhadap dinamika regulasi global dalam perdagangan elektronik.

Lebih jauh, upaya memperkuat penegakan hukum konsumen di era digital memerlukan pendekatan yang kolaboratif lintas sektor. Koordinasi antara BPKN, Kementerian Perdagangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) menjadi penting untuk menjawab kompleksitas perlindungan konsumen dalam transaksi daring yang semakin marak. Kolaborasi ini tidak hanya memperkuat pengawasan dan penindakan, tetapi juga meningkatkan literasi dan kesadaran hukum konsumen di tengah masyarakat. Dengan pendekatan terpadu tersebut, diharapkan sistem perlindungan konsumen di Indonesia menjadi lebih adaptif dan responsif terhadap tantangan zaman.

5.3 Legitimasi ADR Daring

Cahyono (2022) dan Deli (2022) menyatakan bahwa penerapan Alternative Dispute Resolution (ADR) berbasis digital atau ADR daring berpotensi signifikan dalam mengurangi beban perkara litigasi di pengadilan, bahkan hingga sekitar 40%. Hal ini tentunya dapat mempercepat penyelesaian sengketa konsumen secara efisien dan hemat biaya. Namun, mereka juga menekankan bahwa efektivitas ini sangat bergantung pada dukungan regulasi yang memadai. Saat ini, legitimasi hukum terhadap pelaksanaan ADR digital masih lemah karena belum secara eksplisit diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang berlaku. Akibatnya, keberadaan ADR digital belum memiliki kepastian hukum yang kuat untuk diakui sebagai mekanisme resmi penyelesaian sengketa.

Terdapat sejumlah implikasi kebijakan yang perlu segera dipertimbangkan. Pertama, revisi UUPK harus mencantumkan ADR digital sebagai salah satu metode penyelesaian sengketa konsumen yang sah dan diakui secara hukum. Pengakuan ini akan memberikan landasan normatif dan memperkuat legitimasi ADR daring dalam sistem hukum nasional. Kedua, pemerintah perlu menyiapkan sebuah platform ADR digital nasional yang bersifat aman, mudah diakses oleh publik, serta memiliki desain yang ramah pengguna (*user-friendly*), sehingga dapat digunakan secara luas oleh konsumen maupun pelaku usaha.

Selanjutnya, untuk menjamin kualitas dan integritas pelaksanaan ADR digital, diperlukan penyusunan standar operasional prosedur (SOP) serta sistem akreditasi yang jelas bagi mediator dan arbitrator digital. Mekanisme ini harus disertai dengan sistem monitoring terhadap hasil putusan agar dapat menjamin keadilan, akuntabilitas, dan konsistensi pelaksanaan. Dengan demikian, keberadaan ADR digital tidak hanya menjadi pelengkap, tetapi mampu berfungsi secara efektif sebagai instrumen penyelesaian sengketa yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat konsumen di era digital.

5.4 Strategi Meningkatkan Literasi Konsumen

Rendahnya literasi konsumen di Indonesia menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam akses keadilan, khususnya di era digital. Temuan dari Mutia D. A. Deli (2022) serta Cahyani & Putra (2024) menunjukkan bahwa masih banyak konsumen yang belum memahami hak-haknya, prosedur penyelesaian sengketa, maupun mekanisme hukum yang tersedia dalam transaksi daring. Hal ini diperparah oleh terbatasnya edukasi hukum di sektor digital, terutama bagi kelompok masyarakat yang rentan, seperti pelaku UMKM, masyarakat berpendidikan rendah, atau pengguna internet pemula. Ketimpangan pemahaman ini menciptakan kesenjangan dalam perlindungan hukum, di mana konsumen tidak hanya berisiko mengalami kerugian, tetapi juga tidak mampu menuntut keadilan secara efektif.

Menanggapi kondisi tersebut, diperlukan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan literasi hukum secara masif. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan adalah melalui penyelenggaraan program literasi hukum dalam bentuk workshop atau pelatihan daring yang secara khusus menyasar kelompok rentan. Program ini dapat dilaksanakan oleh instansi pemerintah bekerja sama dengan organisasi masyarakat sipil dan sektor swasta. Kolaborasi antara perguruan tinggi, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), serta Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) juga penting untuk menciptakan modul edukasi digital yang mudah dipahami dan aplikatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, pendekatan berbasis teknologi perlu diperkuat dengan memanfaatkan media sosial dan platform e-commerce sebagai sarana penyebaran kampanye kesadaran konsumen. Kampanye ini dapat dirancang dengan konten yang menarik dan informatif agar menjangkau konsumen secara langsung dalam aktivitas digital mereka sehari-hari. Dengan memperkuat kolaborasi lintas sektor dan memperluas jangkauan edukasi melalui media yang relevan, diharapkan kesadaran dan pemahaman hukum konsumen di Indonesia dapat meningkat, sehingga akses terhadap keadilan menjadi lebih inklusif dan merata.

5.5 Harmonisasi Regulasi Digital

Sejumlah literatur (Basri et al., 2021; Bintarawati & Rismana, 2020; Hamsah, 2022) mengungkapkan adanya celah hukum yang signifikan dalam perlindungan konsumen di era digital, khususnya terkait kontrak digital, perlindungan data pribadi, dan tanggung jawab hukum penyedia platform digital. Ketidakjelasan regulasi di area-area ini menciptakan wilayah abu-abu hukum yang berpotensi merugikan konsumen. Ketika terjadi sengketa atau pelanggaran, konsumen kerap berada pada posisi lemah karena tidak adanya kepastian hukum dan mekanisme perlindungan yang memadai. Hal ini menjadi tantangan serius dalam upaya mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Menyikapi persoalan tersebut, diperlukan langkah kebijakan yang terintegrasi dan berorientasi pada perlindungan konsumen secara komprehensif. Salah satu implikasi kebijakan yang disarankan adalah harmonisasi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Integrasi regulasi ini akan menciptakan kepastian hukum yang lebih kuat serta menjembatani perbedaan pendekatan antara perlindungan konvensional dan digital. Harmonisasi ini juga akan mencegah tumpang tindih kewenangan dan menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efisien.

Selain itu, penting untuk menetapkan kebijakan lintas platform yang didukung oleh sistem pengawasan berlapis dan sinergis antarlembaga. Dalam jangka panjang, pembentukan satu otoritas regulator konsumen digital nasional yang memiliki mandat lintas sektor menjadi sebuah kebutuhan mendesak. Regulator ini diharapkan mampu merespons dinamika pasar digital secara cepat, menjamin akuntabilitas platform, serta menjadi garda terdepan dalam perlindungan hak-hak konsumen di ruang digital. Dengan pendekatan kebijakan yang adaptif dan terstruktur ini, sistem hukum Indonesia dapat lebih siap menghadapi tantangan perlindungan konsumen di era transformasi digital.

5.6 Agenda Riset Lanjutan

Berdasarkan temuan literatur yang telah dianalisis, teridentifikasi beberapa celah riset yang masih belum banyak dieksplorasi dan memiliki urgensi untuk ditindaklanjuti dalam penelitian selanjutnya. Salah satu celah penting adalah kurangnya studi empiris mengenai implementasi regulasi perlindungan konsumen di daerah-daerah yang memiliki tingkat pengaduan tinggi. Meskipun secara nasional telah diterapkan berbagai kebijakan, realisasi dan dampaknya di tingkat lokal sering kali belum terdokumentasi secara sistematis. Penelitian lapangan yang menyoroti kendala struktural, kapasitas lembaga, serta respons pemerintah daerah sangat diperlukan untuk memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai efektivitas perlindungan konsumen di seluruh wilayah Indonesia.

Selain itu, diperlukan evaluasi mendalam terhadap efektivitas *Alternative Dispute Resolution* (ADR) berbasis daring, khususnya dalam konteks bagaimana konsumen dan pelaku usaha memandang dan memanfaatkan platform penyelesaian sengketa ini. Di tengah meningkatnya transaksi digital, keberadaan ADR online menjadi salah satu solusi cepat dan efisien dalam menyelesaikan konflik antara konsumen dan pelaku usaha. Namun demikian, belum banyak kajian yang menilai tingkat kepercayaan pengguna, aksesibilitas, serta hasil akhir dari proses mediasi atau arbitrase yang dilakukan secara daring. Hal ini penting untuk mengetahui sejauh mana ADR online mampu memberikan keadilan substantif bagi konsumen.

Celah riset lainnya berkaitan dengan analisis kebijakan harmonisasi antar regulasi yang saling berkaitan, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (PDP). Ketiganya memiliki peran strategis dalam membentuk ekosistem hukum yang solid dalam melindungi konsumen di era digital. Namun demikian, belum banyak penelitian yang mengkaji bagaimana ketiga regulasi ini saling melengkapi atau bahkan berpotensi tumpang tindih dalam pelaksanaannya. Kajian yang menelusuri sinkronisasi dan integrasi antar kebijakan ini akan sangat bermanfaat dalam merumuskan strategi regulasi yang lebih holistik dan efektif bagi perlindungan konsumen di Indonesia.

Berdasarkan pada literatur yang di jadikan referensi dalam penelitian ini (terbit pada rentang tahun 2019 hingga 2024) menunjukkan bahwa sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia tengah berada dalam fase transisi menuju era digital. Perkembangan pesat teknologi informasi, e-commerce, serta dinamika transaksi daring telah memunculkan tantangan baru yang tidak sepenuhnya terakomodasi oleh regulasi yang ada saat ini. Oleh karena itu, muncul kebutuhan mendesak untuk melakukan revisi terhadap sejumlah regulasi yang telah usang atau belum responsif terhadap konteks digital, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, dan regulasi sektoral lainnya.

Selain revisi regulasi, literatur juga menekankan pentingnya penguatan kelembagaan, baik dari segi kapasitas, sumber daya, maupun koordinasi antar instansi yang berwenang menangani perlindungan konsumen. Di samping itu, pengakuan dan legitimasi terhadap mekanisme penyelesaian sengketa secara digital atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) berbasis daring juga perlu diperjelas dalam kerangka hukum nasional. Hal ini sejalan dengan kebutuhan akan sistem penyelesaian yang cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

Tidak kalah penting, peningkatan literasi konsumen di era digital menjadi agenda strategis yang harus dikedepankan. Konsumen yang melek hukum dan teknologi akan lebih mampu melindungi diri dari potensi pelanggaran hak. Literasi ini juga berperan dalam memperkuat efektivitas sistem perlindungan yang dibangun. Terakhir, harmonisasi antar regulasi lintas sektor menjadi prioritas untuk mencegah tumpang tindih dan inkonsistensi kebijakan. Dengan mengimplementasikan berbagai rekomendasi tersebut, diharapkan posisi hukum perlindungan konsumen Indonesia akan semakin kuat dan adaptif dalam menghadapi kompleksitas tantangan di era digital yang terus berkembang.

KESIMPULAN

Studi ini menunjukkan bahwa selama periode 2019–2024, literatur hukum mengenai perlindungan konsumen di Indonesia mengarah pada satu kesimpulan penting: sistem hukum saat ini, yang berakar pada UU No. 8 Tahun 1999, belum cukup adaptif menghadapi dinamika ekonomi digital dan perubahan perilaku konsumsi masyarakat. Transformasi digital dalam bentuk e-commerce, jasa keuangan digital, dan transaksi lintas negara telah menciptakan bentuk-bentuk risiko baru yang belum terakomodasi secara optimal dalam kerangka hukum nasional.

Hasil analisis sistematis terhadap dua puluh publikasi akademik terkini mengungkapkan lima isu utama: (1) perlunya revisi regulasi inti agar sesuai dengan tantangan kontemporer, (2) keterbatasan kelembagaan dalam hal sumber daya dan koordinasi, (3) kebutuhan mendesak akan legitimasi dan penguatan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (ADR), (4) rendahnya literasi hukum konsumen sebagai hambatan struktural dalam menuntut hak, dan (5) masih terpisahnya kebijakan antar regulasi digital seperti UUPK, UU ITE, dan UU PDP.

Temuan ini memperkuat urgensi reformasi hukum konsumen yang tidak hanya menyentuh aspek legal-formal, tetapi juga struktur institusional dan strategi edukatif. Dalam konteks global dan digital saat ini, perlindungan konsumen yang kuat merupakan elemen krusial dari demokrasi ekonomi dan keadilan sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, B., & Dewi, R. (2020). Evaluasi kelembagaan perlindungan konsumen di era digital. *Jurnal Hukum Indonesia*, 7(2), 112–126.
- Andhiyo, I. G. B. (2023). Kebijakan dan tantangan hukum dalam perlindungan konsumen di sektor niaga elektronik Indonesia. *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, 9(1), 45–59.
- Basri, H., Kurniawan, R., & Febrina, L. (2021). Aspek hukum perlindungan konsumen dalam transaksi digital. *Jurnal Hukum Responsif*, 3(1), 67–78.
- Bintarawati, S., & Rismana, A. (2020). Analisis perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999. *Jurnal Ilmu Hukum Prima*, 6(1), 15–25.
- Cahyani, A. A. M. C., & Putra, M. A. P. (2024). Relevansi perlindungan konsumen melalui pemulihan regulasi di era transformasi digital. *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum*, 13(3), 148–157.
- Cahyono, T. (2022). Potensi penyelesaian sengketa konsumen melalui ADR dalam sistem hukum digital Indonesia. *Jurnal Yustisia Hukum*, 11(4), 221–234.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Deli, M. D. A. (2022). Analisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli online di Indonesia. *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, 8(1), 89–102.
- Fezliani, M. (2023). Analisis hukum perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *JAMUDI: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 4(2), 177–191.
- Hasan, Z., Putri, R. C. S., & Ihsan, K. (2022). Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce dari perspektif hukum dan perilaku ekonomi. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 8(1), 13–23.
- Hamsah, A. (2022). Kekuatan mengikat kontrak digital dalam transaksi niaga elektronik. *Al-Adalah: Jurnal Hukum dan Politik Islam*, 7(2), 115–130.
- Ismantara, S., & Prianto, Y. (2022). Relevansi hukum perlindungan konsumen Indonesia di era ekonomi digital. *Prosiding Seminar Nasional Serina IV*, Universitas Tarumanagara, 1(1), 44–50.
- Mutia, D. A. (2022). Peran literasi hukum dalam melindungi hak konsumen online di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan Indonesia*, 4(3), 201–213.
- Puspitasari, R., & Setjoatmadja, D. (2023). Legalisasi alternatif penyelesaian sengketa konsumen secara online. *Jurnal Hukum Progresif*, 15(1), 97–110.

- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.
- Saly, J. N., & Nainggolan, A. S. F. (2023). Efektivitas perlindungan hukum konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang P2SK. *Jurnal Kewarganegaraan Indonesia*, 3(2), 83–95.
- Thea, A. D. (2023, Agustus 31). Sejumlah isu krusial dalam revisi UU Perlindungan Konsumen. *Hukumonline*. <https://www.hukumonline.com/berita>