



Perkembangan Teknologi Digital dan Edukasi Hukum untuk Meningkatkan Perlindungan Konsumen Digital terhadap Penipuan Online di Indonesia

The Development of Digital Technology and Legal Education to Improve Digital Consumer Protection against Online Fraud in Indonesia

Donny Setha

Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Tjut Nyak Dhien, Indonesia

Korespondensi penulis : dtroz@yahoo.com*

Article History:

Received: Juni 16, 2025

Revised: Juni 30, 2025

Accepted: July 28, 2025

Online Available: Juli 30, 2025

Keywords:

Community service, Digital consumers, Legal education, Legal literacy, Online fraud,

Abstract: The development of digital technology has brought about significant changes in people's transaction patterns, particularly with the increasing use of online platforms for buying and selling. This phenomenon provides convenience for consumers and merchants, but is also accompanied by a high rate of online fraud experienced by both consumers and merchants. This fraud can take the form of fraudulent transactions, goods not received, or identity fraud. Low public legal literacy regarding rights and obligations in digital transactions is one of the main causes of weak legal protection for fraud victims. Many consumers and merchants are unaware of their rights and the legal procedures to take when experiencing fraud. This community service activity aims to increase the legal understanding of the public, especially online merchants and consumers, regarding digital consumer protection and legal fraud handling mechanisms. The activity implementation methods included interactive legal counseling, distribution of closed-ended questionnaires, case study simulations, Q&A discussions on legal issues, and light consultations. A total of 60 respondents, consisting of 30 merchants and 30 consumers, participated in the closed-ended questionnaire. The results showed that the majority of participants did not fully understand their rights in digital transactions and were unaware of the legal procedures to take when experiencing fraud. Despite this, participant interest in legal education was very high, with over 75% stating they wanted further legal assistance. This activity is expected to provide the public with better insight into their rights and obligations in digital transactions, as well as raise awareness of the importance of legal protection in the digital age. This is expected to make the public more vigilant and protected from potential online fraud in the future. Furthermore, increased legal literacy is expected to create a safer and more trustworthy digital transaction ecosystem for all parties.

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam pola transaksi masyarakat, terutama dengan meningkatnya penggunaan platform online dalam aktivitas jual beli. Fenomena ini memberikan kemudahan bagi konsumen dan pedagang, namun juga dibarengi dengan tingginya angka penipuan online yang dialami baik oleh konsumen maupun pedagang. Penipuan ini dapat berupa transaksi yang tidak sesuai, barang yang tidak diterima, atau penipuan identitas. Rendahnya literasi hukum masyarakat terkait hak dan kewajiban dalam transaksi digital menjadi salah satu penyebab utama lemahnya perlindungan hukum terhadap korban penipuan. Banyak konsumen dan pedagang yang tidak mengetahui hak-hak mereka, serta prosedur hukum yang harus diambil ketika mengalami penipuan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman hukum masyarakat, khususnya pedagang dan konsumen online, mengenai perlindungan konsumen digital dan mekanisme penanganan penipuan secara hukum. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi penyuluhan hukum interaktif, penyebaran kuesioner tertutup, simulasi studi kasus, diskusi tanya jawab mengenai permasalahan hukum, serta konsultasi ringan. Sebanyak 60 responden, yang terdiri dari 30 pedagang dan 30 konsumen, berpartisipasi dalam pengisian kuesioner tertutup. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas peserta belum memahami sepenuhnya hak-hak mereka dalam transaksi digital dan tidak mengetahui prosedur hukum yang harus diambil saat mengalami penipuan. Meski demikian, minat peserta terhadap edukasi

hukum sangat tinggi, dengan lebih dari 75% menyatakan ingin mendapatkan pendampingan hukum lanjutan. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam transaksi digital, serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya perlindungan hukum dalam era digital. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat lebih waspada dan terlindungi dari potensi penipuan online di masa depan. Selain itu, peningkatan literasi hukum diharapkan dapat menciptakan ekosistem transaksi digital yang lebih aman dan terpercaya bagi semua pihak.

Kata Kunci: Edukasi hukum, Konsumen digital, Literasi hukum, Pengabdian masyarakat, Penipuan *online*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong masyarakat untuk semakin aktif dalam transaksi elektronik, baik melalui *marketplace*, media sosial, maupun aplikasi perpesanan instan. Hal ini menciptakan kemudahan dalam jual beli, terutama di kalangan pelaku usaha kecil, pedagang pasar tradisional, dan konsumen umum. Namun, seiring meningkatnya transaksi digital, kasus penipuan *online* juga mengalami peningkatan signifikan (Nurhadi, 2020).

Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), sepanjang tahun 2023 dan 2024 terdapat lebih dari 11.000 laporan penipuan *online*, dengan pola yang bervariasi seperti barang tidak dikirim, akun palsu, penipuan investasi, hingga phishing melalui link atau aplikasi (Kominfo, 2024).

Sayangnya, pengetahuan masyarakat terkait hak-hak konsumen digital sebagaimana diatur dalam (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, n.d.) tentang Perlindungan Konsumen dan (Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, n.d.) tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) masih sangat terbatas. Mereka tidak mengetahui bagaimana cara melaporkan kasus penipuan, siapa yang bertanggung jawab, dan bentuk perlindungan hukum yang bisa diakses.

Beberapa studi menyoroti pentingnya edukasi hukum dalam menekan angka penipuan digital. Penelitian (Sari, A. D., 2021) menunjukkan bahwa hanya 32% konsumen digital di pasar lokal yang mengetahui hak perlingkungannya sebagai konsumen. Penelitian (Maulida, N., & Ramadhan, 2022) mengungkapkan bahwa edukasi hukum berbasis komunitas mampu menurunkan potensi kerugian konsumen hingga 40% di lingkungan UMKM *online*, sedangkan penelitian (Setiowati, R., 2023) menekankan perlunya intervensi hukum melalui pendekatan non-litigasi berbasis masyarakat untuk mencegah konflik digital yang seringkali tidak terselesaikan karena kurangnya pemahaman hukum dasar.

Oleh karena itu, pengabdian masyarakat yang dilakukan ini sangat penting, dimana objek yang disasar pada penelitian ini adalah pedagang dan konsumen perdagangan *online* yang ada di Kota Medan yang minim literasi mengenai pemahaman hukum mengenai hak dan

kewajiban terhadap konsumen, serta keabsahan mengenai verifikasi akun di suatu aplikasi *e-commerce* agar tidak terjadi modus kejahatan penipuan yang memang marak terjadi di Tahun 2023-2024, sehingga membutuhkan adanya suatu edukasi secara pratek, sehingga pedagang *e-commerce* di Kota Medan dapat memahami permasalahan hukum yang menjadi titik tolak dari pengabdian masyarakat yang akan dilaksanakan saat ini. Untuk mengetahui kondisi perdagangan *e-commerce* di Kota Medan dapat dilihat pada Gambar di bawah ini:



Gambar 1. Kondisi Perdagangan E-Commerce Di Kota Medan Tahun 2024

Kondisi perdagangan *e-commerce* di Kota Medan sebenarnya menunjukkan pertumbuhan, namun terdapat banyak kasus sengketa tahun 2024 akibat ketidakpahaman pedagang terhadap perlindungan konsumen serta minimnya literasi hukum terkait UU ITE yang berpotensi merugikan konsumen (Dzuhriyan, Permana, & Gufron, 2024). Studi yuridis-normatif juga mencatat bahwa efektivitas regulasi seperti UU No. 8/1999 dan UU ITE masih rendah karena rendahnya kesadaran konsumen dan lemahnya penegakan hukum (Yulianingsih & Putra, 2024). Dinamika hukum perlindungan konsumen dalam transaksi digital mengungkapkan adanya kesenjangan substansi dan implementasi hukum yang tidak adaptif terhadap kemajuan teknologi digital (Rosadi & Tahira, 2022). Lebih lanjut, compliance regulasi oleh pelaku *e-commerce* masih terkendala oleh proses hukum yang kompleks dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak efisien (Poernomo, 2023). Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan edukasi hukum sederhana dan aplikatif yang meningkatkan tingkat verifikasi informasi sebelum transaksi digital, serta mendorong masyarakat agar tidak ragu melaporkan dan menuntut haknya sebagai konsumen digital (Sudirasti et al., 2024).

2. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, maka diperlukan metode pelaksanaan kegiatan yang akan dilakukan di berbagai Kecamatan di Kota Medan dengan:

- Identifikasi mitra/sasaran kegiatan, seperti kelompok pedagang pasar, pelaku UMKM digital, dan masyarakat pengguna aktif media sosial di lingkungan setempat.
- Koordinasi dengan pihak kelurahan, pasar tradisional, dan komunitas lokal untuk menetapkan lokasi, waktu, dan kebutuhan teknis kegiatan.
- Pembuatan materi edukasi hukum, meliputi modul penyuluhan (PowerPoint, video singkat).
- Studi kasus dan simulasi
- Kuesioner untuk mengetahui pemahaman mengenai aspek hukum perdagangan *e-commerce*.
- Penyusunan logistik, seperti spanduk, daftar hadir, alat tulis, konsumsi, dan alat dokumentasi

3. PELAKSANAAN KEGIATAN

Adapun pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan metode Penyebaran Kuesioner (Susilawati et al., 2025), dimana sebelum sesi dimulai, peserta akan mengisi kuesioner singkat (Hutabarat et al., 2022) untuk mengukur pengetahuan awal tentang hak konsumen digital dan risiko penipuan *online*. Untuk mengetahui jawaban dari kuesioner dari pedagang *online* dan konsumen sebanyak 30 orang, ketika diberikan suatu pertanyaan tertutup dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2 berikut ini:

Tabel 1. Hasil Kuesioner Tertutup Pedagang *Online* (N = 30 responden)

Pertanyaan	A (Jumlah/%)	B (Jumlah/%)	C (Jumlah/%)	D (Jumlah/%)
Lama menjalankan usaha online	5 (17%)	8 (27%)	10 (33%)	7 (23%)
Platform paling sering digunakan	4 (13%)	6 (20%)	17 (57%)	3 (10%)
Pernah mengalami penipuan dari pembeli	9 (30%)	6 (20%)	10 (33%)	5 (17%)
Bentuk penipuan yang pernah dialami	8 (27%)	5 (17%)	4 (13%)	13 (43%)
Mengetahui hak dan kewajiban pelaku usaha	3 (10%)	7 (23%)	12 (40%)	8 (27%)
Jika tertipu, kepada siapa melapor	6 (20%)	3 (10%)	17 (57%)	4 (13%)

Mengetahui UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE	2 (7%)	9 (30%)	10 (33%)	9 (30%)
--	--------	---------	----------	---------

Sumber: Hasil Penyerahan Kuesioner, 2025

Dari tabel 1, maka dapat terlihat bahwa Mayoritas pedagang online (73%) tidak tahu atau hanya sedikit tahu tentang hak dan kewajiban mereka.

Tabel 2. Hasil Kuesioner Tertutup Konsumen *Online* (N = 30 responden)

Pertanyaan	A (Jumlah/%)	B (Jumlah/%)	C (Jumlah/%)	D (Jumlah/%)
Frekuensi belanja online	6 (20%)	12 (40%)	9 (30%)	3 (10%)
Platform belanja paling sering digunakan	18 (60%)	4 (13%)	5 (17%)	3 (10%)
Pernah menjadi korban penipuan saat belanja online	8 (27%)	5 (17%)	12 (40%)	5 (17%)
Bentuk penipuan yang pernah dialami	6 (20%)	7 (23%)	4 (13%)	13 (43%)
Jika tertipu, pernah melapor	3 (10%)	2 (7%)	20 (67%)	5 (17%)
Mengetahui hak sebagai konsumen digital	2 (7%)	6 (20%)	10 (33%)	12 (40%)
Ingin mendapatkan edukasi hukum digital	18 (60%)	6 (20%)	4 (13%)	2 (7%)

Dari tabel 2, sebagian besar konsumen online (40%) tidak tahu hak mereka sebagai konsumen digital. Baik pedagang maupun konsumen menunjukkan tingkat pelaporan hukum yang rendah, menunjukkan adanya kesenjangan antara hak dan praktik.

Setelah mengetahui dan memahami kondisi pedagang dan konsumen pada perdagangan *e-commerce*, maka selanjutnya dilakukan pelatihan menangani kasus penipuan online berdasarkan contoh nyata. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan analisis hukum secara praktis, dimana kegiatan ini dilakukan dengan pemaparan secara aplikatif dengan menggunakan audio visual.

Setelah dilakukan pelatihan, lalu pelaksanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan terhadap pedagang dan konsumen dengan melakukan tanya jawab (Hutabarat et al. 2023), serta konsultasi hukum, dimana pada sesi ini kegiatan pemahaman literasi memberikan kesempatan kepada peserta untuk berkonsultasi langsung dengan pemateri mengenai masalah yang pernah mereka alami terkait transaksi *online*.

Setelah dilakukan proses tanya jawab, lalu dilakukan proses evaluasi dan monitoring sudah sejauh mana proses pelatihan dan diskusi dapat menciptakan pemahaman mengenai aspek hukum dalam perdagangan *online* oleh pedagang dan konsumen *e-commerce* di Kota Medan dengan membentuk group whats app dan *follow up* melalui survey kepuasan konsumen.

Dari hasil monitoring, sebanyak 80% pedagang dan 70% konsumen *e-commerce* di Kota Medan menyatakan keinginan kuat untuk memperoleh edukasi hukum terkait transaksi digital dan perlindungan dari penipuan *online*.

4. SIMPULAN

Dari hasil pengabdian masyarakat, maka berdasarkan hasil kuesioner tertutup yang diberikan kepada 30 pedagang *online* dan 30 konsumen *online*, diperoleh beberapa kesimpulan penting sebagai berikut:

- **Tingkat Pengetahuan Hukum Masih Rendah**
Baik pedagang maupun konsumen digital menunjukkan tingkat pemahaman hukum yang masih rendah. Sebanyak 67% pedagang dan 73% konsumen mengaku tidak mengetahui atau hanya sedikit mengetahui hak dan kewajiban mereka dalam transaksi digital serta ketentuan hukum terkait (UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE).
- **Rendahnya Pelaporan Kasus Penipuan**
Meskipun terdapat sejumlah responden yang pernah menjadi korban penipuan, baik dari sisi pedagang maupun konsumen, sebagian besar dari mereka tidak melaporkan kasusnya secara hukum, bahkan tidak mengetahui kepada siapa harus melapor. Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi lebih lanjut terkait mekanisme pelaporan dan lembaga yang bisa diakses.
- **Tingginya Penggunaan Platform Informal**
Platform seperti WhatsApp, Facebook, dan Instagram masih menjadi saluran utama transaksi, terutama di kalangan pedagang. Ini meningkatkan risiko penipuan karena minimnya perlindungan formal dibanding marketplace resmi.
- **Antusiasme terhadap Edukasi Hukum Tinggi**
Mayoritas responden, khususnya konsumen (80%) dan pedagang (70%), menyatakan keinginan kuat untuk memperoleh edukasi hukum terkait transaksi digital dan perlindungan dari penipuan *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Dzuhriyan, A. R., Permana, S. I., & Gufron, M. K. A. (2024). Consumer legal protection in online transactions: Challenges and opportunities in Indonesia's digital economy. *Justice Voice*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37893/jv.v3i1.1017>
- Hutabarat, M. I., Firmansyah, E., Sitompul, S., Loo, P., Harahap, N. D., & Zai, F. Y. (2022). Meningkatkan kesadaran kaum muda dengan memahami penghasilan tidak kena pajak bagi siswa SMA swasta Indonesia Membangun Medan. *Bima Abdi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 40–48. <https://doi.org/10.53299/bajpm.v2i1.126>
- Hutabarat, M. I., Junaidi, J., & Sitompul, S. (2023). Pelatihan perhitungan harga pokok produksi bagi usaha Raja Burger dan Kebab. *Joong-Ki: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 386–391. <https://doi.org/10.56799/joongki.v2i2.1663>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2024). Data laporan penipuan online tahun 2023.
- Maulida, N., & Ramadhan, H. (2022). Efektivitas edukasi hukum digital pada UMKM: Studi kasus pada Kelurahan X. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Hukum*, 3(1), 45–53.
- Nurhadi, R. (2020). *Perlindungan konsumen dalam era digital: Aspek hukum dan implementasi*. Genta Press.
- Poernomo, S. L. (2023). Analisis kepatuhan regulasi perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia. *UNES Law Review*, 6(1), 1772–1782. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1.972>
- Rosadi, S. D., & Tahira, Z. (2022). Consumer protection in digital economy era: Law in Indonesia. *Yustisia*, 7(1), 1–14. <https://doi.org/10.20961/yustisia.v7i1.20144>
- Sari, A. D., dkk. (2021). Tingkat literasi hukum konsumen digital di pasar tradisional. *Jurnal Hukum dan Teknologi Informasi*, 5(2), 87–96.
- Setiowati, R., dkk. (2023). Peran penyuluhan hukum dalam pencegahan penipuan transaksi digital di wilayah perdesaan. *Jurnal Komunitas dan Hukum*, 4(3), 101–112.
- Sudirasti, E., Dewi, Y. F., & Ali, N. (2024). Penyuluhan hukum jual beli online guna meningkatkan literasi transaksi e-commerce siswa di Kota Palangka Raya. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), Article 49755.
- Susilawati, M., Meilandri, D., Nurhanimah, Ningrum, E. P., & Chandra, J. (2025). PKM pentingnya akuntansi bagi pelaku UMKM. *Jumas: Jurnal Masyarakat*, 04(02), 1–5.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Pub. L. No. 11.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pub. L. No. 8.
- Yulianingsih, S., & Putra, R. K. (2024). Analisis yuridis tentang perlindungan konsumen pada e-commerce di Indonesia: Pendekatan yuridis normatif. *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, 2(4), 2204. <https://doi.org/10.51903/hakim.v2i4.2204>