



Edukasi Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Digital dan Pasar Bebas

Education on Consumer Protection Law in the Digital Era and Free Market

Ranti Fortuna Pertiwi *

Program Studi Hukum, Universitas Mitra Bangsa, Indonesia

Email : rantifortunapertiwi@umiba.ac.id

*Penulis Korespondensi: rantifortunapertiwi@umiba.ac.id

Article History:

Naskah Masuk: 13 Januari 2026;

Revisi: 25 Januari 2026;

Diterima: 23 Februari 2026;

Terbit: 26 Februari 2026;

Keywords: Consumer Protection, Consumer Rights, Digital Era, Free Market Journal, Personal Data Protection.

Abstract: In the digital era and free market, technology is growing rapidly. Consumers and businesses are now more inclined to use digital transactions rather than face-to-face cash transactions. This study aims to find solutions and receive feedback related to the implementation of the Consumer Protection Law in the Digital Era and Free Market. The method used in this activity is through counseling and discussion. From the results of this activity, it was concluded that Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection needs to be updated immediately as it is no longer relevant to the current digital technology, which has advanced far and is different from the conditions in 1999 when the consumer protection law was issued. The results of this activity indicate that the Consumer Protection Law No. 8 of 1999 requires comprehensive updates to accommodate the development of digital transactions, personal data protection, and consumer rights in cyberspace. Furthermore, the importance of educating consumers about their rights in digital transactions is also a key focus, so that the public can avoid losses resulting from unsafe online transactions.

Abstrak

Di era digital dan pasar bebas, Pertumbuhan Teknologi semakin maju. Konsumen dan pelaku usaha pada saat ini lebih condong menggunakan transaksi digital daripada transaksi langsung tatap muka menggunakan uang tunai. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan solusi dan menerima tanggapan terkait pelaksanaan Undang-undang Perlindungan Konsumen di Era Digital dan Pasar Bebas. Metode yang digunakan dan kegiatan ini adalah dengan penyuluhan dan diskusi. Dari hasil kegiatan ini diperoleh kesimpulan bahwa UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perlu segera diperbarui karena sudah tidak relevan dengan kondisi teknologi digital saat ini sudah maju jauh dan berbeda dengan kondisi tahun 1999 saat Undang-undang perlindungan konsumen diterbitkan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 membutuhkan pembaruan yang menyeluruh agar dapat mengakomodasi perkembangan transaksi digital, perlindungan data pribadi, serta hak-hak konsumen dalam dunia maya. Selain itu, pentingnya edukasi kepada konsumen mengenai hak-haknya dalam transaksi digital juga menjadi sorotan utama, agar masyarakat dapat menghindari kerugian akibat transaksi online yang tidak aman.

Kata Kunci: Era Digital, Hak Konsumen, Pasar Bebas, Perlindungan Data Pribadi, Perlindungan Konsumen.

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan Teknologi saat ini semakin maju. Konsumen dan pelaku usaha pada saat ini lebih condong menggunakan transaksi digital daripada transaksi langsung tatap muka menggunakan uang tunai. Hal ini memberi dampak positif bagi pelaku usaha dan konsumen. Namun, kemajuan ini juga menimbulkan tantangan baru, seperti penipuan online, barang tidak

sesuai deskripsi, dan risiko keamanan data pribadi konsumen. Perlindungan konsumen telah meluas ke berbagai aspek, meliputi proses mendapatkan barang atau jasa, serta dampak yang mungkin timbul dari penggunaannya. Perlindungan ini mencakup semua tahap, dari proses akuisisi hingga pengelolaan konsekuensi yang dialami konsumen. (Rahim dkk., 2023)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk ekonomi. Di era digital, internet sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat. Kemajuan internet, terutama di bidang komersial, telah membuka peluang baru bagi pelaku usaha dan memfasilitasi perdagangan digital. (Fachurrahman dkk., 2023)

Di era digital, regulasi perlindungan konsumen sangat penting untuk melindungi pelanggan dari praktik bisnis tidak etis, penyalahgunaan data, dan risiko keamanan siber, seiring dengan kemajuan teknologi dan pertumbuhan perdagangan elektronik. (Alamsyah et al., 2024)

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah menjadi landasan hukum perlindungan konsumen di Indonesia selama lebih dari dua dekade. Namun, dalam praktiknya, berbagai persoalan terus muncul, terutama mengenai ketidaksesuaian antara peraturan yang ada dengan pesatnya perkembangan teknologi digital, kompleksitas transaksi elektronik, dan lemahnya mekanisme penegakan hukum terhadap pelaku usaha. (Haryanti, 2025) Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus mampu menjawab tantangan zaman dan memberikan kepastian, perlindungan, dan pemberdayaan bagi konsumen. Penting untuk mengkaji implementasi undang-undang ini, efektivitasnya dalam melindungi konsumen, dan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan perlindungan konsumen di era digital dan pasar bebas.

Terdapat berbagai masalah terkait perlindungan konsumen di era digital dan pasar bebas dan penelitian terdahulu telah banyak yang membahas tentang perlindungan konsumen. Penulis ingin mengkaji lebih dalam bersama para akademisi dan mahasiswa hukum untuk memperoleh hasil analisa yang lebih dalam. Adapun penelitian terdahulu tersebut adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian berjudul "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara" yang ditulis oleh Imadatul Fitriani, Inayah Maulia, dan Lucky Dafira Nugroho. Penelitian menunjukkan bahwa regulasi di Indonesia, seperti UU Perlindungan Konsumen dan UU Perlindungan Data Pribadi, masih memiliki keterbatasan dalam menjangkau pelaku usaha asing. (Imadatul Fitriani et al., 2025)

Kedua, penelitian berjudul "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Kebijakan Penghapusan Kuota Pascabayar oleh Perusahaan Telekomunikasi di Indonesia" yang ditulis oleh Muhd. Basry Hamaya. Dari hasil penelitiannya diperoleh kesimpulan bahwa Klausula baku yang menghapus kuota tanpa rollover atau kompensasi bertentangan dengan Pasal 18 UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen dan tidak memenuhi asas itikad baik, keseimbangan, dan transparansi dalam kontrak. (Muhd. Basry Hamaya, 2025)

Ketiga, penelitian berjudul Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap implementasi UU Perlindungan konsumen di Matketplace" yang ditulis oleh Eys Putri Pembayun dan Arifin Faqih Gunawan. Penelitian ini menemukan bahwa harmonisasi regulasi antara UU Perlindungan Konsumen dan regulasi teknologi informasi sangat diperlukan, serta penguatan peran BPSK dalam menangani sengketa digital. Selain itu, diperlukan pengembangan mekanisme perlindungan konsumen yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi kebijakan untuk memperkuat kerangka hukum perlindungan konsumen di era digital.(Pembayun & Gunawan, 2025)

Ketiga penelitian tersebut memiliki relevansi dengan topik yang penulis kaji, yaitu terkait perlindungan konsumen. Meskipun Demikian, terdapat perbedaan yaitu penulis lebih berfokus terkait bagaimana penerapan dan urgensi pembaharuan Undang-undang perlindungan konsumen di era digital dan pasar bebas.

2. METODE

Metode yang dilakukan adalah dengan cara penyuluhan dan diskusi bersama para mahasiswa, akademisi dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Kegiatan ini dilaksanakan di Aula Universitas Mitra Bangsa.

3. HASIL

Kemajuan teknologi dan globalisasi telah mengubah cara pelaku usaha dan konsumen bertransaksi, dari konvensional ke digital. (Moch Irfanur Khokim, 2025) Di era digital dan pasar bebas, perlindungan konsumen menjadi semakin kompleks dan memerlukan pembaruan hukum yang lebih adaptif. UU Perlindungan Konsumen harus disesuaikan dengan dinamika teknologi untuk mengantisipasi risiko baru dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen dalam bertransaksi digital. Hal ini penting untuk memastikan bahwa konsumen terlindungi dari praktik-praktik bisnis yang tidak etis dan memiliki akses yang sama terhadap informasi produk dan jasa.

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki peran penting dalam menjaga hak-hak konsumen, namun perlu penguatan regulasi dan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga perlindungan konsumen untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen. Konsumen menghadapi tantangan seperti penipuan online, informasi produk yang tidak jelas, dan lemahnya perlindungan data pribadi. Oleh karena itu, perlu adanya penyesuaian dan penguatan regulasi untuk memastikan konsumen terlindungi dan memiliki kepastian hukum dalam bertransaksi digital.

Penguatan regulasi juga harus diikuti dengan peningkatan kesadaran dan edukasi konsumen tentang hak-hak dan kewajiban mereka dalam bertransaksi digital. Pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga perlindungan konsumen harus bekerja sama untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam transaksi digital, serta memberikan akses yang lebih luas bagi konsumen untuk melaporkan keluhan dan mendapatkan penyelesaian sengketa yang adil. Dengan demikian, perlindungan konsumen di era digital dapat lebih efektif dan memberikan kepercayaan bagi konsumen untuk bertransaksi secara aman dan nyaman.

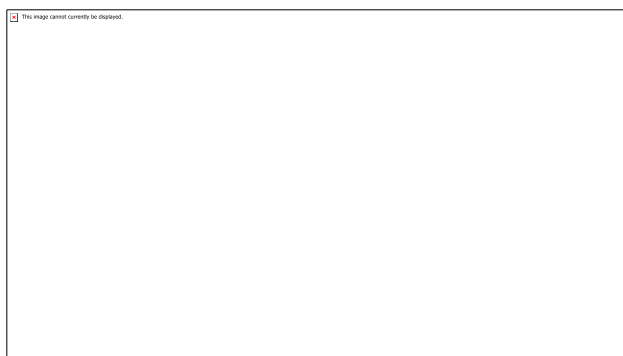
4. DISKUSI

Istilah "Konsumen" berasal dari bahasa Belanda "Konsument" dan bahasa Inggris "consumer", yang berarti pemakai. Secara harfiah, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Menurut Black's Law Dictionary, konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau jasa untuk kepentingan pribadi, keluarga, atau rumah, tanpa niat untuk menjual kembali. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumen diartikan sebagai pemakai atau pengguna akhir produk yang tidak diperdagangkan lagi. (Rosmawati, 2018)

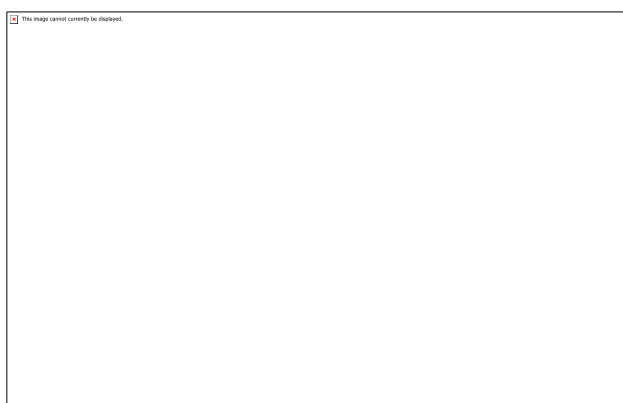
Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam peraturan ini, pengertian konsumen dijelaskan dalam Pasal 1 ayat 2 bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan konsumen adalah upaya pemerintah dan lembaga terkait untuk melindungi hak-hak konsumen, meliputi informasi produk yang jelas, harga wajar, kualitas produk yang memenuhi standar, dan perlindungan dari produk yang tidak aman. Ini memberikan kepastian dan kepercayaan kepada konsumen untuk bertransaksi dengan aman dan terhindar dari praktik bisnis yang merugikan, serta meningkatkan kepercayaan konsumen dan citra merek. (Masri et al., 2023)

Perlindungan konsumen melibatkan upaya hukum yang bertujuan untuk memastikan hak-hak konsumen saat memperoleh barang atau jasa, serta untuk mengatasi potensi risiko yang muncul selama penggunaan produk atau layanan tersebut.(Himmah & Karim, 2025) Perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada 5 asas, yaitu Asas Manfaat, Asas Keadilan, Asas Keseimbangan, Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, serta Asas Kepastian Hukum, yang bertujuan untuk memberikan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha.(Indradewi,2020)



Gambar 1. Peserta kegiatan.



Gambar 2. Spanduk kegiatan.

5. KESIMPULAN

Di era digital dan pasar bebas, perlindungan konsumen memerlukan pembaruan hukum dan penguatan pelaksanaan. UU Perlindungan Konsumen harus disesuaikan dengan dinamika teknologi untuk mengantisipasi risiko baru dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen dalam bertransaksi digital.

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perlu penguatan regulasi dan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga perlindungan konsumen untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen dan memberikan kepercayaan bagi konsumen untuk bertransaksi secara aman dan nyaman. adalah ringkasan dari temuan utama

penelitian yang merupakan jawaban untuk tujuan penelitian. Saran dirumuskan berdasarkan temuan penelitian. Saran dapat ditujukan untuk peneliti, praktisi, atau pembuat kebijakan yang relevan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Ucapan terima Terimakasih kepada Universitas Mitra Bangsa selaku penyelenggara atas dukungan dan kesempatan yang diberikan. Terimakasih kepada Akademisi, Mahasiswa, Anggota BKPN dan seluruh peserta yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi dan berbagi ilmu.

DAFTAR REFERENSI

- Alamsyah, R., Sukarno, S., & Zain, II. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Digital Melalui Aplikasi Dana Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia. *Jurnal Unizar Recht (URJ)*, 3(3). <https://doi.org/10.36679/urj.v3i3.202>
- Fachurrahman, D. A., Saputra, K. A., & Susilo, R. D. (2023). Perlindungan Hukum BagimKonsumen Saat Melakukan Transaksi Jual Beli Online. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*.
- Haryanti, T. (2025). Reconstruction of consumer protection law in the digital era: A legal responsiveness perspective. *Pena Justisia*. <https://doi.org/10.31941/pj.v24i2.6509>
- Himmah, F., & Karim, M. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce di Indonesia: Tinjauan Terhadap Ketidaksesuaian Barang. *Begawan Abioso*, 16(1), 1-10. <https://doi.org/10.37893/abioso.v16i1.1156>
- Imadatul Fitriani, Inayah Maulia, & Lucky Dafira. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(3), 1387-1397. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i3.1323>
- Indah, O., Yulita, J., Pieris, & Widiarty, W. S. (2024). Peran Administrasi Negara dalam Prespektif Hukum di Indonesia. *Ilmu Hukum Prima (IHP)*, 7(1). <https://doi.org/10.34012/jihp.v7i1.4969>
- Inradewi, A. A. S. N. (2020). *Hukum perlindungan konsumen: Hubungan konsumen produsen, asasi, tujuan, dan aspek hukum perdata, administrasi, pidana*. Udayana University Press. <https://repository.undwi.ac.id>
- Laia, F., Berutu, S. P., & Gultom, R. K. A. (2024). Analisis Pengaruh Kebijakan Regulasi terhadap Praktik Bisnis dan Tindak Pidana Korporasi. *Jurnal Plaza Hukum Indonesia*, 2(1), March.
- Masri, E., Handayani, O., Dhianty, R., & Wahyuni, S. (2023). *Buku ajar hukum perlindungan konsumen*. Jakad Media Publishing. <https://repository.ubharajaya.ac.id>

- Muhd. Basry Hamaya. (2025). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Kebijakan Penghapusan Kuota Pascabayar oleh Perusahaan Telekomunikasi di Indonesia. *Desentralisasi: Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, Dan Pemerintahan*, 2(3), 213-223. <https://doi.org/10.62383/desentralisasi.v2i3.930>
- Naimah, & Soesilo. (2021). Perlindungan Konsumen Marketplace dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Journal Of Economic And Business Law Review*, 1(1).
- Pembayun, E. P., & Gunawan, A. F. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen di Marketplace. *Jurnal Fakta Hukum*, 3(2), 84-94. <https://doi.org/10.58819/jfh.v3i2.156>
- Rahim, K. A., Siregar, S. N. R., Hutaeruk, D. M., Berliana, S., Sari, A. P., Basid, S. A. F., Purba, H. B., & Mahfudin, F. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce). *Jurnal Hukum dan Sosial Politik*, 1(3), 178-188. <https://doi.org/10.59581/jhsp-widyakarya.v1i3.607>
- Robinson, E. T. N. Gultom, & Tio B. Br Simbolon. (2025). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi di Marketplace Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(4). <https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i4.1052>
- Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenada Media Group.
- Rumapea, M. S., et al. (2023). Tindak Pidana Penyalahgunaan Informasi dan Transaksi Elektronik Melalui Spamming dalam Pembelian Tiket Pesawat (Studi Putusan No. 500/Pid. Sus/2019/Pn. Jkt. Sel). *Unes Law Review*, 5(4).
- Solim, J., et al. (2019). Upaya Penanggulangan Tindak Pidana Penipuan Situs Jual Beli Online di Indonesia. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 14(1). <https://doi.org/10.33059/jhsk.v14i1.1157>
- Syahrin, M. A. (2020). Konsep Keabsahan Kontrak Elektronik Berdasarkan Hukum Nasional dan Uncitral Model Law On Electronic Commerce Tahun 1996: Studi Perbandingan Hukum dan Implikasinya Dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*, 9(2).