

Perlindungan hak konsumen dalam perspektif HAM: Penipuan dalam transaksi e-commerce

Inayatin Najah

Program Studi Perbankan Syari'ah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: inayatinnajah196@gmail.com

Kata Kunci:

HAM, perlindungan konsumen, penipuan online, e-commerce, undang undang

Keywords:

Human rights, consumer protection, online fraud, e-commerce, constitution

ABSTRAK

Perkembangan e-commerce di era digital memberikan berbagai kemudahan dalam aktivitas perdagangan, tetapi juga menimbulkan risiko penipuan yang dapat merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hak konsumen dalam perspektif Hak Asasi Manusia (HAM), faktor-faktor penyebab penipuan dalam transaksi elektronik, dan upaya hukum terhadap korban penipuan online. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui kajian literatur dari berbagai jurnal, buku, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan

konsumen serta transaksi elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hak konsumen adalah bagian dari HAM yang perlu dilindungi, khususnya hak atas keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, dan perlindungan hukum dalam transaksi digital. Penipuan e-commerce dipengaruhi oleh rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, lemahnya pengawasan, serta perkembangan teknologi yang tidak diimbangi dengan sistem keamanan yang memadai. Upaya hukum terhadap korban penipuan dapat dilakukan melalui langkah pencegahan dan penegakan hukum, baik melalui penguatan peraturan, edukasi masyarakat, maupun penegakan hukum berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE. Oleh karena itu, penting adanya kerja sama antara pemerintah, penegak hukum, platform digital, dan masyarakat untuk menciptakan transaksi e-commerce yang aman dan melindungi hak-hak konsumen di era digital.

ABSTRACT

The development of e-commerce in the digital era has provided many conveniences in trade activities, but it has also created risks of fraud that can harm consumers. This study aims to examine consumer rights protection from the perspective of Human Rights (HAM), the factors causing fraud in electronic transactions, and the legal efforts available for victims of online fraud. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach through literature review from various journals, books, and laws related to consumer protection and electronic transactions. The results show that consumer rights are part of human rights that must be protected, especially the rights to security, comfort, accurate information, and legal protection in digital transactions. E-commerce fraud is influenced by the low level of public digital literacy, weak supervision, and rapid technological development that is not balanced with adequate security systems. Legal protection for victims of fraud can be carried out through preventive and repressive measures, including strengthening regulations, public education, and law enforcement based on Consumer Protection Law and the Electronic Information and Transactions Law. Therefore, cooperation between the government, law enforcement agencies, digital platforms, and society is essential to create safe e-commerce transactions and protect consumer rights in the digital era.



Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital membawa perubahan yang signifikan dalam kehidupan masyarakat, khususnya dalam bidang perdagangan. Aktivitas jual beli yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka kini bisa dilakukan secara online melalui e-commerce. Munculnya e-commerce memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, seperti efisiensi waktu, kemudahan mengakses produk, dan proses transaksi yang lebih praktis. Perkembangan tersebut menyebabkan penggunaan transaksi online di Indonesia semakin meningkat seiring dengan meningkatnya pengguna internet dan smartphone di kalangan masyarakat. Namun, meskipun ada kenyamanan yang ditawarkan, e-commerce juga membawa berbagai masalah, salah satunya adalah penipuan online yang bisa merugikan konsumen. Penipuan dalam e-commerce dapat muncul dalam bentuk barang yang diterima oleh pembeli tidak sesuai dengan deskripsi, hingga penyalahgunaan data pribadi konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemajuan teknologi tidak hanya memberikan dampak positif, tetapi juga menghadirkan risiko terhadap hak konsumen.

Dalam perspektis Hak Asasi Manusia (HAM), setiap konsumen berhak atas rasa aman, kenyamanan, informasi yang benar, serta perlindungan hukum ketika melakukan transaksi. Perlindungan terhadap hak konsumen di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen yang memberikan kepastian hukum terkait hak konsumen dan tanggung jawab pelaku bisnis. Selain itu, aturan mengenai transaksi online tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatur penggunaan teknologi informasi dalam transaksi online. Meskipun sudah ada perundang-undangan yang berlaku, kasus penipuan dalam transaksi e-commerce masih terjadi secara berkala yang disebabkan oleh rendahnya pemahaman digital di kalangan masyarakat, pengawasan yang tidak memadai, dan kurangnya pengetahuan hukum diantara pelaku bisnis. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang mendalam tentang perlindungan hak konsumen dalam perspektif HAM agar hak konsumen dapat terlindungi dengan baik di era digital.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce dalam perspektif Hak Asasi Manusia (HAM). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya penipuan dalam transaksi e-commerce yang merugikan konsumen. Penelitian ini juga bertujuan untuk memahami upaya hukum yang dapat diambil untuk melindungi konsumen yang menjadi korban penipuan online, sehingga hak-hak konsumen dapat terlindungi dengan baik di era digital.

Metode Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami dan menganalisis perlindungan hak-hak konsumen dari perspektif Hak Asasi Manusia (HAM) dalam transaksi e-commerce. Di samping itu, penelitian ini juga mengidentifikasi factor-faktor yang menyebabkan penipuan dalam transaksi e-commerce serta mengkaji langkah-langkah

hukum yang bisa diambil oleh korban penipuan e-commerce agar hak-hak konsumennya terlindungi dengan baik di era digital.

Pembahasan

Perlindungan hak konsumen dalam perspektif HAM

Hak konsumen termasuk bagian dari hak asasi manusia dan wajib dilindungi. Hak asasi manusia mencakup lebih dari sekedar kebebasan dasar. Seseorang dapat kehilangan hak untuk hidup jika tidak ada perlindungan bagi keselamatannya saat menggunakan produk, baik barang maupun jasa. Selain itu, hak dasar untuk hidup seharusnya disertai dengan hak-hak lain, seperti hak atas kenyamanan, hak atas keamanan, hak untuk memilih, hak untuk mendapatkan Pendidikan, hak untuk didengar, hak untuk menerima perlindungan, dan hak-hak lain yang diatur oleh perundang-undangan. Semua hak yang mendukung pencapaian, peningkatan, penghormatan, serta perlindungan hak asasi manusia untuk hidup disebut sebagai hak konsumen. Hal ini sangat penting karena setiap individu berhak untuk hidup dan menentukan arah hidupnya. Oleh karena itu, jelas bahwa pemahaman tentang hak asasi manusia perlu diperluas, terutama dengan percepatan perkembangan kehidupan manusia saat ini (Musataklima et al., 2023).

Oleh karena itu, dalam kehidupan modern saat ini, terutama dengan cepatnya penggunaan teknologi digital dan transaksi e-commerce, perlindungan hak konsumen menjadi semakin penting untuk diperkuat. Aktivitas perdagangan yang kini tidak lagi terbatas oleh fisik meningkatkan risiko yang lebih besar bagi konsumen, karena tidak selalu bisa memastikan kualitas produk, identitas penjual, maupun keamanan transaksi. Hal ini menciptakan peluang munculnya berbagai pelanggaran, seperti penipuan online, barang yang tidak sesuai dengan pesanan, hingga kebocoran data pribadi yang bisa merugikan konsumen baik secara finansial maupun non-finansial. Selain itu, rendahnya kemampuan literasi digital di sebagian masyarakat juga menjadi faktor peningkatan penipuan bagi konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada peraturan hukum, tetapi juga memerlukan edukasi dan kesadaran masyarakat agar bisa melindungi diri sendiri dalam bertransaksi secara online.

Dalam perspektif Hak Asasi Manusia (HAM), kondisi ini mempertegas bahwa hak konsumen adalah bagian yang tidak terpisahkan dari hak dasar manusia untuk hidup dengan aman, nyaman, dan sejahtera. Hak atas keamanan, hak mendapatkan informasi yang benar, serta hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dijamin oleh negara sebagai bentuk tanggung jawab konstitusional. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya dipahami sebagai hubungan antara pelaku bisnis dengan konsumen, tetapi juga sebagai bagian dari upaya negara dalam menjamin martabat dan keadilan bagi setiap warga negara. Pengaturan yang berkaitan dengan hukum e-commerce dalam konteks konsumen juga diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengaturan mengenai e-commerce dalam undang-undang bertujuan untuk memberikan kejelasan dan pemahaman terkait definisi e-commerce, memberikan perlindungan, kepastian bagi pelaku bisnis elektronik, penyelenggara e-commerce, dan konsumen saat melakukan transaksi melalui sistem

elektronik (Pinasang & Massie, 2025). Selain itu, ketentuan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik digital juga berfungsi sebagai dasar untuk mengatur aktivitas digital agar lebih aman dan bertanggung jawab. Dengan adanya kedua instrumen hukum ini, diharapkan perlindungan hak-hak konsumen dapat dilakukan dengan lebih efektif, sehingga dapat menurunkan tingkat penipuan dalam transaksi e-commerce dan memberikan rasa keadilan bagi setiap pengguna layanan digital.

Faktor penyebab penipuan dalam transaksi e-commerce

Penipuan dalam transaksi e-commerce adalah salah satu masalah yang sering terjadi seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi digital dalam aktivitas perdagangan. Salah satu bentuk penipuan yang terjadi dalam transaksi e-commerce bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti lemahnya sistem keamanan platform digital, kurangnya informasi tentang modus penipuan, serta rendahnya tingkat pengetahuan konsumen terhadap keamanan transaksi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah keamanan sistem e-commerce yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan untuk melakukan penipuan terhadap konsumen.

Selain faktor teknis, faktor manusia juga menjadi penyebab utama terjadinya penipuan dalam transaksi e-commerce. Salah satunya rendahnya literasi digital masyarakat juga menyebabkan konsumen tidak memahami ciri-ciri transaksi yang aman, sehingga lebih mudah menjadi korban penipuan. Faktor ini diperkuat oleh sikap konsumen yang sering mengambil keputusan dengan terburu-buru tanpa mempertimbangkan risiko yang mungkin terjadi. Selain itu, tingginya angka pengangguran dan kemiskinan menjadi salah satu penyebab, karena sempitnya lapangan pekerjaan dan persaingan yang cukup ketat membuat sebagian orang berpikiran pendek untuk melakukan tindak kejahatan (Purnama Ramadani Silalahi et al., 2022).

Faktor lain yang sangat berpengaruh adalah lemahnya verifikasi identitas pelaku bisnis dalam platform e-commerce, sehingga pelaku penipuan dapat dengan mudah membuat akun palsu untuk melakukan tindak kejahatan. Biasanya pelaku tersebut memilih berperan sebagai perempuan agar dapat menarik perhatian korban, sehingga tipu daya mereka tidak mudah terdeteksi. Selain itu, ketidakhati-hatian konsumen dalam bertransaksi, seperti tidak memeriksa reputasi penjual, ulasan produk, serta keamanan transaksi, juga menjadi faktor yang menyebabkan terjadinya penipuan. Disisi lain, perkembangan teknologi yang semakin cepat tidak selal diimbangi dengan pengawasan yang memadai, sehingga memberikan kesempatan bagi pelaku kejahatan untuk memanfaatkan system digital dalam menipu konsumen. Dengan demikian, perlu perhatian lebih dari pemerintah terhadap tindakan penipuan online (Aris Irawan, 2017).

Upaya hukum terhadap korban penipuan e-commerce

Upaya hukum terhadap korban penipuan dalam transaksi e-commerce dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu pencegahan dan penegakan. Dalam pencegahan, perlindungan dilakukan melalui penguatan aturan dan kewajiban bagi pelaku bisnis untuk menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen sebelum transaksi. Disisi lain untuk penegakan hukum, korban penipuan dapat menempuh jalur

hukum dengan melaporkan pelaku ke pihak kepolisian sesuai aturan tentang pidana penipuan serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selain itu, korban juga dapat menuntut ganti rugi melalui mekanisme perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan. Untuk membuktikan kasus penipuan e-commerce diperlukan bukti elektronik seperti chat, bukti transfer, dan jejak digital lainnya yang dapat digunakan dalam proses penegakan hukum (Islam et al., 2022).

Lembaga penegakan hukum di Indonesia saat ini sedang berusaha dengan keras untuk menghadapi tingkat penyebaran kejahatan di internet. Penyebabnya adalah ketersediaan petugas penegak hukum yang masih minim memiliki pengetahuan mendalam tentang teknologi informasi, terbatasnya infrastruktur, serta rendahnya pemahaman masyarakat tentang tindakan pencegahan kejahatan di bidang teknologi yang juga sering disebut dengan istilah gaptik. Hal ini dipicu oleh banyaknya lembaga penegak hukum di daerah yang kekurangan akses internet. Keterbatasan ini berdampak kepada para penegak hukum, khususnya polisi di tingkat kabupaten, dalam meningkatkan infrastruktur lembaga penyelidikan untuk mendeteksi kasus penipuan yang terjadi dalam transaksi elektronik. Akibatnya, proses untuk mengidentifikasi perilaku kejahatan penipuan dalam transaksi elektronik memakan waktu yang cukup lama (Sari, 2023).

Selain itu, perkembangan teknologi yang sangat cepat juga menjadi tantangan tersendiri bagi aparat penegak hukum dalam menangani kasus penipuan e-commerce. Modus kejahatan yang semakin beragam, seperti penggunaan akun palsu, manipulasi bukti transaksi, hingga pemanfaatan media sosial sebagai alat penipuan, membuat proses pelacakan pelaku menjadi lebih sulit. Di sisi lain, kurangnya koordinasi antara lembaga penegak hukum dan penyedia platform digital turut memperlambat proses pengungkapan kasus. Kolaborasi yang efektif antara aparat hukum, penyedia layanan e-commerce, dan masyarakat sangat diperlukan untuk mempercepat identifikasi pelaku serta mengurangi dampak kerugian yang dialami oleh korban. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan sistem teknologi informasi, serta edukasi hukum kepada masyarakat merupakan langkah penting dalam mendukung efektivitas penegakan hukum di era digital.

Dalam perspektif yang lebih luas, penegakan hukum dan perlindungan masyarakat di era digital tidak bisa dipisahkan dari penguatan identitas nasional sebagai fondasi utama untuk menghadapi tantangan globalisasi. Identitas nasional adalah karakter bangsa yang terbentuk dari berbagai unsur seperti Pancasila, UUD 1945, bahasa, kebudayaan, serta semboyan Bhinneka Tunggal Ika yang berfungsi sebagai pemersatu keberagaman (Romi Faslah, 2016). Dalam hal kejahatan digital seperti penipuan e-commerce, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap nilai-nilai kebangsaan dapat menyebabkan rendahnya kesadaran hukum, sehingga masyarakat lebih mudah menjadi sasaran publik. Oleh karena itu, penguatan identitas nasional melalui pendidikan kewarganegaraan, literasi digital, dan penanaman nilai Pancasila sangat penting untuk menciptakan masyarakat yang lebih kritis, wadapa, dan memiliki kesadaran hukum dalam aktivitas transaksi online. Hal ini juga menunjukkan bahwa upaya perlindungan

hukum tidak hanya bersifat yuridis, tetapi juga mencakup sifat edukatif dan kultural dalam menjaga ketahanan masyarakat di era digital.

Kesimpulan dan Saran

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa perubahan secara signifikan dalam aktivitas perdagangan melalui e-commerce yang menawarkan kemudahan, efisiensi, dan kecepatan dalam proses transaksi. Namun, dibalik berbagai manfaat yang ada, perkembangan e-commerce juga menimbulkan sejumlah masalah, terutama penipuan online yang dapat merugikan konsumen secara materi maupun nonmateri. Dalam perspektif Hak Asasi Manusia (HAM), perlindungan hak konsumen merupakan bagian dari hak dasar manusia yang wajib dijamin oleh negara, seperti hak atas keamanan, kenyamanan, informasi yang akurat, serta perlindungan hukum dalam melakukan transaksi digital. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk mendapatkan jaminan perlindungan agar hak-haknya tetap terjaga di tengah pesatnya perkembangan teknologi.

Penipuan dalam transaksi e-commerce dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi sistem, pelaku, maupun konsumen. Rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, kurangnya verifikasi identitas pelaku bisnis, serta minimnya kesadaran hukum menjadi penyebab utama terjadinya penipuan online. Selain itu, perkembangan teknologi yang semakin cepat tidak diimbangi dengan kesiapan aparat penegak hukum dan infrastruktur digital yang memadai, sehingga proses penanganan kasus penipuan e-commerce masih menghadapi berbagai hambatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi digital tidak hanya membutuhkan peraturan yang kuat, tetapi juga dukungan dari berbagai pihak dalam menciptakan sistem perdagangan elektronik yang aman dan bertanggung jawab.

Upaya hukum terhadap korban penipuan e-commerce dapat dilakukan melalui tindakan pencegahan dan penegakan hukum. Dalam hal pencegahan, perlindungan di upayakan dengan memperkuat peraturan yang ada, meningkatkan keamanan sistem digital, serta memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya literasi digital dan keamanan dalam bertransaksi secara online. Sementara itu, untuk penegakan hukum korban dapat menempuh jalur hukum dengan melapor kepada pihak berwajib sesuai dengan peraturan yang mengatur tindak pidana penipuan dan Undang-Undang yang berkaitan dengan Informasi dan Transaksi Elektronik. Selain itu, kerja sama antara pemerintah, lembaga penegak hukum, penyedia layanan digital, serta masyarakat sangat penting untuk memperkuat perlindungan terhadap hak konsumen di era digital. Dengan adanya kerja sama tersebut diharapkan kasus penipuan dalam transaksi e-commerce bisa berkurang dan perlindungan hak-hak konsumen dapat dilakukan dengan lebih efektif.

Pemerintah perlu memperkuat pengawasan terhadap aktivitas transaksi elektronik, serta meningkatkan penerapan hukum dalam menangani kasus penipuan e-commerce. Di sisi lain, platform digital diharapkan dapat memperkuat sistem keamanan dan verifikasi identitas pengguna agar dapat mengurangi risiko penipuan online. Masyarakat juga perlu meningkatkan pemahaman mengenai teknologi dan kesadaran

hukum agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi online. Selain itu, edukasi berkelanjutan mengenai keamanan transaksi elektronik dan perlindungan konsumen sehingga masyarakat dapat memahami hak dan tanggung jawab mereka saat menggunakan layanan e-commerce

Daftar Pustaka

- Aris Irawan. (2017). Analisis Yuridis Normatif Hukum Islam terhadap Akad Jual Beli Melalui Media Sosial Facebook. *Hukum Islam Dan Perbankan Syariah*, 8(1), 49–68. <https://repository.uin-malang.ac.id/11309/7/11309.pdf>
- Islam, U., Maulana, N., & Ibrahim, M. (2022). Pendekatan Holistik Pembayaran Uang Kembali dengan Non-Rupiah dalam Kerangka Hukum Perjanjian Syariah, Pidana dan Implikasinya terhadap Perlindungan Konsumen Abstrak: Kata Kunci: Pendahuluan Tulisan berangkat dari realitas empiric peristiwa pembayaran. 4(2), 213–238. <https://repository.uin-malang.ac.id/12427/7/12427.pdf>
- Musataklima, Syamsudin, M., & Sulistiyono, A. (2023). Konstitusionalisasi Pelindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Hak Asasi Manusia dan Hukum Profetik Islam (Constitutionalization of Consumer Protection in the Perspective of Human Rights Law and Islamic Prophetic Law). 14(2), 137–154. <https://repository.uin-malang.ac.id/15505/7/15505.pdf>
- Pinasang, M. A. S. R., & Massie, C. D. (2025). Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Terhadap Produk Tidak Sesuai Deskripsi Barang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 138–162. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/issue/view/22>
- Purnama Ramadani Silalahi, Aisy Salwa Daulay, Tanta Sudiro Siregar, & Aldy Ridwan. (2022). Analisis Keamanan Transaksi E-Commerce Dalam Mencegah Penipuan Online. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 224–235. <https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/profit/issue/view/39>
- Romi Faslah. (2016). IDENTITAS NASIONAL, GEOSTRATEGI, DAN GEOPOLITIK: Membangun Keberlanjutan dan Kedaulatan. <https://repository.uin-malang.ac.id/20872/2/20872.pdf>
- Sari, R. N. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Penipuan Yang Mengatasnamakan E Commerce. *Journal Transformation of Mandalika*, e-ISSN: 2745-5882, p-ISSN: 2962-2956, 4(9), 537–545. <https://journal.um-surabaya.ac.id/academos/article/view/20227/7537>