

Analisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Kasus Penipuan Marketplace di Indonesia

Khaerul Bahrani¹, Trubus Rahardiansah²

Universitas Trisakti^{1,2}

Email: bahrankhaerul@gmail.com¹, trubus@trisakti.ac.id²

Informasi

Abstract

Volume : 2
Nomor : 6
Bulan : Juni
Tahun : 2025
E-ISSN : 3062-9624

This study aims to analyze the effectiveness of legal protection for consumers who fall victim to fraud in marketplace transactions in Indonesia. The research method used is normative legal research with a juridical analytical approach to the applicable laws and regulations as well as relevant court decisions. The results indicate that although Indonesia has adequate legal frameworks such as the Consumer Protection Law and the Electronic Information and Transactions Law, the implementation of legal protection still faces several challenges, including complex evidentiary processes, unclear regulatory roles of marketplaces, and low digital literacy among consumers. Therefore, regulatory harmonization, strengthening law enforcement capacity, and consumer education are necessary to enhance effective and sustainable legal protection.

Keywords: legal protection, consumers, marketplace fraud, e-commerce, Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen yang menjadi korban penipuan dalam transaksi marketplace di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan yuridis analitis terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku serta kajian putusan pengadilan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Indonesia telah memiliki payung hukum yang cukup memadai seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, implementasi perlindungan hukum masih menghadapi berbagai kendala, antara lain proses pembuktian yang kompleks, peran marketplace yang belum diatur secara tegas, serta rendahnya literasi digital konsumen. Oleh karena itu, diperlukan harmonisasi regulasi, penguatan kapasitas aparat penegak hukum, dan edukasi konsumen guna meningkatkan perlindungan hukum yang efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: perlindungan hukum, konsumen, penipuan marketplace, e-commerce, Indonesia.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dan internet telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perdagangan. Di Indonesia, pertumbuhan e-commerce atau perdagangan elektronik mengalami lonjakan yang sangat signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan proyeksi Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Perdagangan (PDSI Kemendag), jumlah pengguna e-commerce diperkirakan mencapai 73,06 juta pada tahun 2025, meningkat sekitar 11% dibandingkan tahun sebelumnya dan hampir dua kali lipat (89%) dibandingkan tahun 2020¹. Pertumbuhan ini didorong oleh kemudahan akses internet, penetrasi smartphone yang meluas, serta semakin banyaknya metode pembayaran digital yang memudahkan transaksi konsumen.

Nilai transaksi e-commerce di Indonesia juga menunjukkan tren yang sangat positif. Data dari Bank Indonesia mencatat bahwa nilai transaksi e-commerce meningkat dari Rp 205,5 triliun pada tahun 2019 menjadi Rp 487,01 triliun pada tahun 2024². Lonjakan terbesar terjadi pada tahun 2021 dengan peningkatan lebih dari 50% yang dipicu oleh perubahan perilaku konsumen selama pandemi COVID-19, di mana masyarakat beralih ke belanja online untuk menghindari risiko penularan virus. Meski terjadi sedikit penurunan pada 2023 sebesar 4,7%, nilai transaksi diperkirakan akan kembali meningkat seiring dengan pemulihan ekonomi dan inovasi layanan digital.

Pertumbuhan pesat e-commerce ini menjadikan Indonesia sebagai salah satu pasar digital dengan pertumbuhan tercepat di dunia. Laporan E-Conomy SEA 2024 menyebutkan bahwa pertumbuhan ekonomi digital Indonesia mencapai US\$90 miliar pada 2024, meningkat 13% dari tahun sebelumnya³. Indonesia bahkan menjadi negara dengan Gross Merchandise Value (GMV) tertinggi di Asia Tenggara, yang menunjukkan besarnya potensi dan peran ekonomi digital dalam perekonomian nasional.

Namun, di balik pertumbuhan yang pesat ini, terdapat berbagai tantangan yang muncul, terutama terkait perlindungan konsumen. Kasus penipuan dalam marketplace online menjadi salah satu masalah yang cukup serius dan sering terjadi. Penipuan ini bisa berupa pengiriman barang palsu, barang tidak sesuai pesanan, penipuan identitas penjual, hingga manipulasi harga dan ulasan palsu. Berdasarkan laporan dari berbagai lembaga, kasus penipuan online di Indonesia terus meningkat seiring dengan pertumbuhan transaksi digital. Data Bareskrim Polri

¹ Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, *Proyeksi Pertumbuhan Pengguna E-Commerce di Indonesia 2020-2025*.

² Bank Indonesia, *Statistik Transaksi E-Commerce Indonesia 2019-2024*.

³ Google Indonesia, Temasek, Bain & Company, *Laporan E-Conomy SEA 2024*.

menunjukkan ribuan laporan penipuan online setiap tahunnya dengan kerugian konsumen mencapai miliaran rupiah⁴.

Fenomena ini mengindikasikan adanya celah dalam sistem perlindungan hukum yang ada saat ini. Meskipun Indonesia telah memiliki payung hukum yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, implementasi dan penegakan hukum dalam kasus penipuan marketplace masih menghadapi berbagai kendala⁵.

Salah satu kendala utama adalah kompleksitas pembuktian dalam transaksi digital yang sifatnya tidak langsung dan seringkali melibatkan banyak pihak, termasuk platform marketplace sebagai perantara. Banyak platform marketplace yang belum memiliki kewajiban tegas untuk melakukan verifikasi identitas penjual secara menyeluruh, sehingga pelaku penipuan dapat dengan mudah beroperasi tanpa jejak yang jelas⁶. Selain itu, tumpang tindih dan ketidakjelasan regulasi juga menjadi hambatan dalam penegakan hukum yang efektif. Misalnya, sanksi untuk pelaku penipuan dapat dikenakan melalui UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, atau KUHP, namun seringkali prosedur hukum yang berbeda-beda ini membingungkan korban dan aparat penegak hukum⁷.

Selain itu, kapasitas aparat penegak hukum dalam menangani kasus penipuan digital masih terbatas. Hanya sebagian kecil aparat yang memiliki keahlian dan sumber daya untuk melakukan investigasi dan pembuktian bukti elektronik yang valid. Hal ini menyebabkan banyak kasus penipuan tidak dapat diselesaikan secara tuntas, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan konsumen terhadap transaksi online⁸.

Dari sisi konsumen, tingkat literasi digital yang belum merata juga menjadi faktor risiko. Banyak konsumen yang belum memahami cara bertransaksi aman di marketplace, termasuk mengenali tanda-tanda penipuan dan mekanisme pelaporan yang benar. Kondisi ini diperparah dengan minimnya edukasi dari pemerintah dan pelaku usaha untuk meningkatkan kesadaran konsumen⁹.

⁴ Bareskrim Polri, Laporan Tahunan Kasus Penipuan Online 2023-2024.

⁵ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

⁶ Jurnal Unismuh Palu, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia", 2024.

⁷ Jurnal IUS, "Tinjauan Yuridis Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundangan", 2023.

⁸ Eprints UNRAM, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi Online di Facebook Marketplace", 2023.

⁹ Kemenkominformo, Program Literasi Digital Nasional, 2024.

Melihat kondisi tersebut, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kasus penipuan marketplace menjadi sangat penting untuk dikaji secara mendalam. Perlindungan hukum yang efektif tidak hanya melindungi hak konsumen, tetapi juga menjaga kepercayaan masyarakat terhadap ekosistem digital dan mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang sehat dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas instrumen hukum nasional yang ada dalam melindungi konsumen korban penipuan marketplace di Indonesia, mengidentifikasi kendala-kendala dalam implementasinya, serta merumuskan solusi strategis yang dapat meningkatkan akuntabilitas pelaku usaha e-commerce dan memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen di era digital.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana efektivitas instrumen hukum nasional dalam melindungi konsumen korban penipuan marketplace di Indonesia?
2. Apa kendala implementasi perlindungan hukum dan solusi strategis untuk meningkatkan akuntabilitas pelaku usaha e-commerce?

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian hukum normatif adalah pendekatan yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku, seperti peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, dan doktrin hukum yang relevan dengan topik penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah dan menganalisis bahan hukum primer, sekunder, dan tersier secara kualitatif untuk memahami, menginterpretasikan, dan mengevaluasi sistem norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam kasus penipuan marketplace di Indonesia. Pendekatan ini meliputi studi terhadap asas hukum, sistematika peraturan, serta sinkronisasi antara peraturan yang satu dengan yang lain guna menemukan kekuatan dan kelemahan norma hukum yang ada.

Dalam pelaksanaannya, penelitian normatif menggunakan beberapa pendekatan, antara lain pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang mendalami isi dan filosofi peraturan perundang-undangan terkait, serta pendekatan kasus (*case approach*) yang mengkaji putusan pengadilan sebagai implementasi hukum dalam praktik. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan menelaah dokumen hukum dan literatur yang relevan. Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis untuk menguraikan kesesuaian norma hukum dengan praktik dan memberikan rekomendasi perbaikan hukum guna

meningkatkan perlindungan konsumen di ranah marketplace.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan aspek fundamental dalam menjaga kepercayaan dan keberlangsungan transaksi bisnis, terutama di era digital saat ini. Di Indonesia, instrumen hukum utama yang mengatur perlindungan konsumen adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang secara khusus mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha¹⁰. Selain itu, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga memberikan payung hukum bagi transaksi elektronik, termasuk penipuan yang terjadi di marketplace online¹¹.

1.1. Analisis Ketentuan Hukum yang Berlaku

UUPK memberikan sejumlah hak kepada konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa (Pasal 4 UUPK)¹². Dalam konteks marketplace, konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk yang dibeli (Pasal 7 UUPK)¹³. Ketika terjadi penipuan seperti barang tidak sesuai deskripsi atau tidak dikirim, pelaku usaha dapat dikenai sanksi administratif hingga pidana (Pasal 62 UUPK)¹⁴.

UU ITE juga memiliki peran penting dalam menjerat pelaku penipuan yang memanfaatkan media elektronik. Pasal 28 ayat (1) UU ITE melarang penyebaran informasi palsu yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen¹⁵. Pelaku yang terbukti melakukan penipuan melalui transaksi elektronik dapat dikenai sanksi pidana hingga 6 tahun penjara dan denda maksimal Rp1 miliar (Pasal 45A UU ITE)¹⁶.

Selain itu, Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik (marketplace) untuk melindungi kepentingan konsumen, termasuk kewajiban melakukan verifikasi identitas penjual dan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa¹⁷.

¹⁰ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹ Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹² Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹³ Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁴ Pasal 62 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁵ Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁶ Pasal 45A Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁷ Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

1.2. Efektivitas dalam Praktik

Meskipun regulasi tersebut sudah ada, efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen marketplace masih menghadapi berbagai kendala. Studi empiris menunjukkan bahwa banyak kasus penipuan di marketplace tidak dapat terselesaikan secara optimal¹⁸. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor:

- **Proses Pembuktian yang Kompleks:** Transaksi digital bersifat tidak langsung dan seringkali melibatkan banyak pihak, sehingga pembuktian unsur penipuan menjadi sulit. Bukti elektronik harus memenuhi standar keabsahan yang ketat agar dapat diterima di pengadilan.
- **Peran Marketplace yang Belum Optimal:** Banyak platform marketplace berstatus sebagai perantara yang tidak bertanggung jawab langsung atas transaksi antara penjual dan pembeli. Hal ini menyebabkan konsumen sulit menuntut pertanggungjawaban marketplace ketika terjadi penipuan.
- **Kurangnya Kesadaran Konsumen:** Sebagian konsumen belum memahami hak-hak mereka dan mekanisme pengaduan yang tersedia, sehingga banyak kasus tidak dilaporkan atau diselesaikan secara informal.
- **Penegakan Hukum yang Terbatas:** Aparat penegak hukum masih menghadapi keterbatasan sumber daya dan keahlian dalam menangani kasus penipuan digital, sehingga proses hukum berjalan lambat dan tidak efektif.

Kasus nyata seperti penipuan yang dilakukan oleh pelaku di platform Grabtoko atau marketplace besar lainnya menunjukkan bahwa meskipun pelaku dapat dijerat UU ITE, proses hukum yang panjang dan rumit sering membuat korban enggan melanjutkan kasusnya.

1.3. Evaluasi Kelemahan Instrumen Hukum

Secara yuridis, instrumen hukum yang ada sudah memadai secara normatif, namun dalam pelaksanaan masih terdapat celah. UU Perlindungan Konsumen belum sepenuhnya mengakomodasi karakteristik transaksi digital yang sangat dinamis. UU ITE memang memberikan sanksi pidana, tetapi proses pembuktian dan penanganannya belum optimal.

Selain itu, belum adanya regulasi yang mengatur secara tegas kewajiban marketplace dalam melakukan verifikasi identitas penjual dan pengawasan transaksi menyebabkan pelaku penipuan dapat beroperasi dengan relatif bebas. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan menurunkan kepercayaan konsumen terhadap ekosistem digital.

¹⁸ Jurnal Unismuh Palu, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia", 2024.

2.1. Kendala Implementasi Perlindungan Hukum

Implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen di marketplace menghadapi berbagai kendala yang bersifat regulasi, teknis, dan sosial.

a. Kendala Regulasi

- **Tumpang Tindih dan Ketidakjelasan Regulasi:** Beberapa peraturan yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik tidak saling sinkron. Misalnya, UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan KUHP memiliki ketentuan yang berbeda-beda terkait sanksi dan prosedur penanganan kasus penipuan. Hal ini menyebabkan aparat penegak hukum dan konsumen bingung dalam menentukan dasar hukum yang tepat.
- **Ketiadaan Regulasi Khusus Marketplace:** Sampai saat ini belum ada regulasi khusus yang mengatur kewajiban marketplace dalam melakukan verifikasi identitas penjual, pengawasan transaksi, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang wajib dipenuhi oleh platform digital.

b. Kendala Teknis Penegakan Hukum

- **Keterbatasan Kapasitas Aparat Penegak Hukum:** Penanganan kasus penipuan digital memerlukan keahlian khusus dalam forensik digital dan pembuktian bukti elektronik. Namun, sebagian besar aparat penegak hukum belum memiliki sumber daya dan pelatihan memadai untuk menangani kasus-kasus tersebut secara efektif.
- **Proses Hukum yang Panjang dan Rumit:** Korban penipuan sering kali menghadapi proses hukum yang berbelit-belit dan memakan waktu lama, sehingga banyak yang memilih untuk tidak melanjutkan laporan mereka.

c. Faktor Sosial dan Literasi Konsumen

- **Rendahnya Literasi Digital:** Banyak konsumen belum memahami risiko transaksi online dan cara mengenali modus penipuan. Hal ini meningkatkan kerentanan mereka terhadap praktik penipuan.
- **Minimnya Edukasi dan Sosialisasi:** Pemerintah dan pelaku usaha belum secara optimal melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme pengaduan yang tersedia.

2.2. Solusi Strategis untuk Meningkatkan Perlindungan Konsumen

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, beberapa langkah strategis perlu dilakukan secara simultan dan terintegrasi:

a. Revisi dan Harmonisasi Regulasi

- Pemerintah perlu melakukan revisi terhadap UUPK dan UU ITE agar lebih responsif

terhadap perkembangan teknologi dan model bisnis digital.

- Regulasi baru harus mengatur secara tegas kewajiban marketplace dalam melakukan verifikasi identitas penjual, pengawasan transaksi, dan penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan mudah diakses.
- Segera mengesahkan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang dapat melindungi data konsumen dari penyalahgunaan.

b. Penguatan Kapasitas Penegak Hukum

- Meningkatkan pelatihan dan sumber daya bagi aparat penegak hukum dalam bidang forensik digital dan penyidikan kasus penipuan online.
- Membentuk unit khusus cyber crime di tingkat daerah yang dapat menangani kasus-kasus e-commerce dengan cepat dan profesional.
- Memperkuat koordinasi antar lembaga penegak hukum dan lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

c. Peningkatan Literasi dan Edukasi Konsumen

- Melaksanakan program edukasi dan sosialisasi secara masif mengenai hak-hak konsumen, risiko transaksi digital, dan cara melapor jika menjadi korban penipuan.
- Menggandeng pelaku usaha dan organisasi masyarakat untuk bersama-sama mengampanyekan literasi digital dan keamanan transaksi online.
- Mengembangkan aplikasi atau platform pengaduan terpadu yang memudahkan konsumen melaporkan kasus penipuan.

d. Kolaborasi Multi-Stakeholder

- Mendorong kerjasama antara pemerintah, penyelenggara marketplace, asosiasi konsumen, dan lembaga penegak hukum untuk menciptakan ekosistem perdagangan digital yang aman dan terpercaya.
- Marketplace perlu menerapkan standar operasional prosedur yang ketat dalam verifikasi penjual dan pengawasan transaksi.
- Pemerintah dapat memberikan insentif atau sanksi administratif untuk mendorong kepatuhan marketplace terhadap regulasi.¹⁹

¹⁹ Kemenkominfo, Program Literasi Digital Nasional, 2024.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kasus penipuan marketplace di Indonesia sudah memiliki landasan hukum yang cukup kuat, terutama melalui Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Regulasi-regulasi ini secara normatif memberikan hak-hak yang jelas bagi konsumen serta sanksi yang tegas bagi pelaku penipuan. Selain itu, Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik juga mulai mengatur kewajiban marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik untuk melindungi konsumen.

Namun demikian, dalam praktiknya, efektivitas perlindungan hukum tersebut masih menghadapi berbagai kendala yang cukup signifikan. Pertama, proses pembuktian dalam kasus penipuan marketplace menjadi sangat kompleks karena sifat transaksi yang dilakukan secara elektronik dan melibatkan berbagai pihak, sehingga menyulitkan aparat penegak hukum dalam menegakkan aturan secara optimal. Kedua, peran marketplace sebagai platform perantara belum diatur secara tegas terkait kewajiban verifikasi identitas penjual dan pengawasan terhadap transaksi yang terjadi di dalamnya. Hal ini membuka celah bagi pelaku penipuan untuk beroperasi dengan mudah dan sulit dilacak. Ketiga, rendahnya literasi digital dan pemahaman konsumen mengenai risiko transaksi online serta mekanisme perlindungan hukum membuat banyak konsumen rentan menjadi korban penipuan dan kurang maksimal dalam menggunakan hak-hak mereka.

Selain itu, kapasitas aparat penegak hukum dalam menangani kasus penipuan digital juga masih terbatas, baik dari segi sumber daya manusia yang terlatih maupun sarana dan prasarana pendukung. Proses hukum yang panjang dan berbelit seringkali membuat korban enggan melanjutkan kasusnya, sehingga penipuan marketplace masih menjadi persoalan yang belum terselesaikan secara tuntas. Faktor-faktor ini secara kolektif menghambat terciptanya perlindungan hukum yang efektif dan menyeluruh bagi konsumen di ranah digital.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan perlindungan hukum terhadap konsumen marketplace, diperlukan langkah-langkah strategis yang komprehensif. Pertama, harmonisasi dan pembaruan regulasi sangat penting agar aturan hukum dapat lebih responsif terhadap dinamika perkembangan teknologi dan model bisnis digital yang terus berubah. Regulasi yang lebih spesifik dan tegas harus mengatur kewajiban marketplace dalam melakukan verifikasi penjual, pengawasan transaksi, serta penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang

mudah diakses oleh konsumen. Kedua, penguatan kapasitas aparat penegak hukum melalui pelatihan khusus dan peningkatan sarana forensik digital harus menjadi prioritas agar penanganan kasus penipuan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Ketiga, edukasi dan peningkatan literasi digital bagi konsumen perlu digencarkan secara masif agar masyarakat lebih sadar akan risiko transaksi online dan mengetahui hak-hak serta mekanisme perlindungan yang tersedia.

Dengan penerapan langkah-langkah tersebut secara sinergis antara pemerintah, pelaku usaha marketplace, aparat penegak hukum, dan masyarakat, diharapkan perlindungan hukum terhadap konsumen dapat berjalan lebih optimal. Hal ini tidak hanya akan memberikan keadilan bagi korban penipuan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap ekosistem perdagangan elektronik di Indonesia, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi digital yang sehat, aman, dan berkelanjutan.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Bareskrim Polri. Laporan Tahunan Kasus Penipuan Online 2023–2024.
Bank Indonesia. Statistik Transaksi E-Commerce Indonesia 2019–2024.
Eprints UNRAM. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi Online di Facebook Marketplace.” 2023.
Google Indonesia, Temasek, Bain & Company. Laporan E-Conomy SEA 2024.
Jurnal IUS. “Tinjauan Yuridis Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundangan.” 2023.
Jurnal Unismuh Palu. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia.” 2024.
Kemenkominfo. Program Literasi Digital Nasional, 2024.
Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.
Proyeksi Pertumbuhan Pengguna E-Commerce di Indonesia 2020–2025.
Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.