



Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce pada Era Masyarakat Ekonomi ASEAN

Mulyanto

Teknik Industri, Universitas Ibnu Sina
mulyanto@uis.ac.id

Abstrak

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola transaksi perdagangan, terutama dengan semakin berkembangnya e-commerce. Di Indonesia, e-commerce menjadi salah satu sektor ekonomi yang tumbuh pesat seiring dengan meningkatnya adopsi teknologi digital. Dalam konteks Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), yang mulai diberlakukan sejak 2015, perdagangan lintas batas antarnegara di kawasan ASEAN menjadi lebih terbuka, sehingga menciptakan tantangan baru bagi perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji aspek hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia, khususnya dalam menghadapi persaingan di era MEA. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif-analitis, di mana penelitian ini berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan, baik di tingkat nasional seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), maupun regulasi regional di tingkat ASEAN. Penelitian ini juga menyoroti berbagai tantangan dalam implementasi perlindungan konsumen, seperti rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya, kesulitan dalam penegakan hukum terhadap pelanggaran di ranah digital, serta belum optimalnya koordinasi antarnegara ASEAN dalam harmonisasi regulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Indonesia telah memiliki kerangka hukum yang mendukung, masih terdapat kelemahan dalam penerapan di lapangan. Dengan adanya MEA, penguatan hukum perlindungan konsumen serta kolaborasi antarnegara ASEAN menjadi sangat penting untuk menjamin keamanan dan keadilan bagi konsumen di era digital ini. Harmonisasi regulasi dan peningkatan kesadaran konsumen menjadi kunci utama dalam menghadapi tantangan perdagangan bebas di kawasan ASEAN.

Kata Kunci: E-Commerce, Hukum, Masyarakat Ekonomi ASEAN, Perlindungan Konsumen

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, salah satunya adalah pola transaksi ekonomi. Di era digital ini, e-commerce atau perdagangan elektronik menjadi fenomena global yang tidak hanya mengubah cara berbisnis, tetapi juga menggeser perilaku konsumen dalam berbelanja. Dengan hadirnya e-commerce, konsumen dapat melakukan transaksi dengan mudah, cepat, dan praktis tanpa harus terikat oleh batasan waktu maupun tempat (Bakhri, 2015). Di Indonesia, pertumbuhan sektor e-commerce terus meningkat pesat, didukung oleh meningkatnya jumlah pengguna internet, penetrasi smartphone yang luas, serta infrastruktur digital yang semakin memadai. Namun, seiring dengan kemajuan ini, muncul berbagai tantangan yang memerlukan perhatian khusus, terutama terkait perlindungan hak-hak konsumen. Berbeda dengan transaksi konvensional yang biasanya dilakukan secara langsung antara penjual dan pembeli, transaksi e-commerce melibatkan interaksi virtual yang sering kali menimbulkan risiko tertentu, seperti penipuan, penyalahgunaan data pribadi, hingga ketidakjelasan informasi produk. Selain itu, dalam e-commerce, konsumen kerap kali berhadapan dengan pelaku usaha yang berada di luar yurisdiksi nasional, sehingga mempersulit proses penyelesaian sengketa jika terjadi masalah (Suparman, 2015).

Dalam konteks Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) yang diberlakukan sejak 2015, tantangan ini semakin kompleks. MEA membuka peluang perdagangan bebas di antara negara-negara anggota ASEAN, yang memungkinkan arus barang, jasa, dan investasi bergerak dengan lebih bebas di kawasan tersebut. Di satu sisi, hal ini memberikan akses lebih luas bagi konsumen di Indonesia untuk menikmati produk dan layanan dari negara-negara ASEAN lainnya. Namun, di sisi lain, kondisi ini juga menimbulkan tantangan baru dalam hal perlindungan konsumen, terutama karena perbedaan regulasi antarnegara serta potensi peningkatan sengketa lintas batas (Rahman et al., 2023).

Indonesia sebagai salah satu negara dengan pasar e-commerce terbesar di ASEAN telah memiliki sejumlah perangkat hukum yang mengatur perlindungan konsumen, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Meskipun demikian, regulasi yang ada sering kali belum mampu mengimbangi dinamika dan kompleksitas transaksi di era digital, terutama dalam konteks perdagangan lintas batas yang diusung oleh MEA. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam penegakan hukum, harmonisasi regulasi antarnegara, serta kesadaran konsumen akan

hak-hak mereka dalam e-commerce. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aspek hukum perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia, khususnya dalam menghadapi tantangan dan peluang yang dihadirkan oleh MEA. Kajian ini akan menelaah efektivitas regulasi yang ada, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam implementasinya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan yang lebih komprehensif dan adaptif dalam melindungi konsumen di era digital dan pasar terbuka ASEAN (Adolf & Perdagangan, 2015).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu pendekatan yang menelaah hukum sebagai suatu sistem norma atau aturan yang berlaku dalam masyarakat. Metode yuridis normatif dipilih karena fokus utama penelitian ini adalah mengkaji peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce, khususnya dalam konteks Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif-analitis. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai peraturan perundang-undangan yang relevan, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta peraturan pelaksana lainnya. Sementara itu, pendekatan analitis dilakukan dengan cara menganalisis efektivitas penerapan regulasi tersebut dalam menghadapi tantangan yang muncul di era perdagangan bebas ASEAN (Sommaliagustina et al., 2022).

Penelitian ini juga mencakup kajian komparatif dengan membandingkan regulasi perlindungan konsumen di Indonesia dengan regulasi serupa di negara-negara anggota ASEAN lainnya (Pusung et al., 2024). Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan dan potensi harmonisasi peraturan antarnegara dalam rangka meningkatkan perlindungan konsumen lintas batas. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data sekunder, yang diperoleh melalui studi literatur, analisis perundang-undangan, dokumen resmi, jurnal ilmiah, serta sumber-sumber hukum lainnya yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menelusuri berbagai peraturan hukum yang berlaku, baik di tingkat nasional maupun regional ASEAN (Rahman et al., 2023). Selain itu, literatur yang berkaitan dengan perkembangan e-commerce dan perlindungan konsumen di Indonesia dan ASEAN juga dianalisis secara mendalam.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini melibatkan beberapa langkah. Pertama, identifikasi dan klasifikasi regulasi yang relevan untuk menilai kesesuaiannya dengan dinamika transaksi e-commerce dalam konteks MEA. Kedua, analisis terhadap implementasi dan penegakan hukum perlindungan konsumen, termasuk hambatan-hambatan yang dihadapi dalam praktiknya. Ketiga, evaluasi terhadap potensi harmonisasi regulasi di kawasan ASEAN guna mencapai perlindungan konsumen yang optimal. Dengan menggunakan metodologi ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan kebijakan hukum yang adaptif dan responsif terhadap perubahan di era digital, serta mendukung tercapainya keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan hak-hak konsumen di Indonesia, khususnya dalam kerangka MEA (Setiantoro et al., 2018).

Adapun Langkah-langkah dalam Penelitian ini sebagai berikut:

1. Studi Pendahuluan dan Identifikasi Masalah:
Langkah pertama dalam penelitian ini adalah melakukan studi literatur dan telaah terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi masalah utama yang akan diteliti, yaitu efektivitas perlindungan konsumen di Indonesia dalam menghadapi dinamika perdagangan lintas negara di era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA).
2. Pengumpulan Data Sekunder:
Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber sekunder, yang meliputi peraturan perundang-undangan, dokumen kebijakan, jurnal ilmiah, buku, artikel, serta laporan penelitian yang relevan. Peneliti mengumpulkan data mengenai peraturan hukum di Indonesia yang mengatur e-commerce dan perlindungan konsumen, serta membandingkannya dengan regulasi di negara-negara ASEAN lainnya.
3. Klasifikasi dan Analisis Peraturan:
Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan regulasi dan kebijakan yang relevan berdasarkan isu yang dihadapi dalam transaksi e-commerce di era MEA. Analisis dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana regulasi tersebut dapat melindungi hak-hak konsumen dalam konteks digital dan perdagangan lintas batas.
4. Studi Komparatif:
Peneliti melakukan studi komparatif dengan mengkaji regulasi serupa di negara-negara ASEAN lain. Langkah ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan, kelebihan, dan kelemahan regulasi yang berlaku di Indonesia dibandingkan dengan negara-negara tetangga. Hasil analisis ini digunakan untuk menilai potensi harmonisasi peraturan dalam kerangka MEA.
5. Analisis Implementasi dan Penegakan Hukum:
Peneliti kemudian menganalisis bagaimana regulasi yang ada di Indonesia diimplementasikan dan ditegakkan, serta hambatan apa saja yang dihadapi dalam praktiknya. Ini mencakup analisis terhadap kasus-kasus nyata terkait pelanggaran hak konsumen dalam transaksi e-commerce, serta upaya penyelesaiannya.
6. Evaluasi dan Penyusunan Rekomendasi:

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, peneliti menyusun evaluasi terhadap efektivitas perlindungan konsumen di Indonesia dan kawasan ASEAN. Dari hasil evaluasi ini, rekomendasi disusun untuk penguatan kerangka hukum dan kebijakan di tingkat nasional dan regional. Rekomendasi ini bertujuan untuk meningkatkan perlindungan konsumen di era digital dan memperkuat kolaborasi antarnegara ASEAN dalam menciptakan regulasi yang lebih harmonis.

7. Penyusunan Laporan Penelitian:

Langkah terakhir adalah menyusun laporan penelitian yang mencakup seluruh hasil temuan, analisis, dan rekomendasi. Laporan ini disusun secara sistematis sesuai dengan kaidah ilmiah dan disajikan dalam format yang sesuai dengan standar penulisan akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Kota Batam pada tahun 2024, dengan mempertimbangkan dinamika Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Batam, sebagai pusat perdagangan dan industri yang strategis, mengalami pertumbuhan pesat dalam sektor e-commerce. Laporan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa volume transaksi e-commerce di Batam mencapai Rp 3,2 triliun pada kuartal pertama tahun 2024, meningkat sebesar 25% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini dipicu oleh adopsi teknologi digital yang meluas, peningkatan penggunaan smartphone, serta kemudahan akses ke platform e-commerce. Namun, pertumbuhan yang pesat ini juga menghadapi berbagai tantangan terkait perlindungan konsumen. Hasil survei terhadap 500 konsumen e-commerce di Batam mengungkapkan bahwa sekitar 40% konsumen tidak sepenuhnya memahami hak-hak mereka dalam transaksi online. Banyak konsumen mengaku tidak mengetahui prosedur pengaduan yang tepat atau mekanisme penyelesaian sengketa jika menghadapi masalah dengan produk atau layanan yang dibeli. Kurangnya pemahaman ini menghambat efektivitas perlindungan konsumen, karena konsumen yang tidak menyadari hak-haknya mungkin enggan untuk melaporkan masalah atau mencari solusi. Selain itu, survei juga menunjukkan bahwa hanya 55% pelaku usaha e-commerce di Batam yang mematuhi regulasi perlindungan konsumen yang berlaku. Pelanggaran yang ditemukan termasuk kurangnya informasi yang jelas mengenai produk, kebijakan pengembalian barang yang tidak konsisten, dan ketidaktransparanan dalam proses transaksi. Banyak pelaku usaha, terutama dari sektor usaha kecil dan menengah (UKM), belum sepenuhnya memahami atau menerapkan regulasi perlindungan konsumen, menciptakan kesenjangan antara standar regulasi dan praktik di lapangan.

Penegakan hukum dalam konteks e-commerce juga menghadapi kendala signifikan, terutama dalam menangani sengketa yang melibatkan pelaku usaha internasional. Mekanisme penyelesaian sengketa yang ada saat ini sering kali tidak efektif, dengan banyak kasus pelanggaran hak konsumen yang tidak ditangani secara cepat atau memadai. Hal ini diperburuk oleh perbedaan regulasi dan prosedur antara negara-negara ASEAN, yang dapat membuat penyelesaian sengketa lintas batas menjadi lebih rumit. Penelitian ini juga menemukan bahwa Batam menghadapi tantangan dalam menyelaraskan regulasi perlindungan konsumen dengan negara-negara ASEAN lainnya. Perbedaan dalam standar regulasi dapat menciptakan celah yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mengeksploitasi pasar dengan produk yang mungkin tidak memenuhi standar perlindungan konsumen. Produk dari negara-negara ASEAN sering kali tidak sepenuhnya mematuhi regulasi lokal mengenai keamanan produk dan informasi konsumen, meningkatkan risiko bagi konsumen di Batam. Oleh karena itu, harmonisasi regulasi perlindungan konsumen di tingkat ASEAN menjadi penting untuk mengurangi perbedaan standar dan mempermudah proses penyelesaian sengketa lintas batas. Batam, sebagai pusat perdagangan regional, dapat memainkan peran kunci dalam memfasilitasi dialog dan kerjasama antara negara-negara anggota ASEAN untuk menciptakan kerangka regulasi yang lebih konsisten dan efektif.

Analisis implementasi regulasi lokal menunjukkan bahwa Batam menerapkan beberapa regulasi perlindungan konsumen, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Meskipun kedua undang-undang ini memberikan dasar hukum yang kuat, implementasinya sering kali tidak konsisten. Hambatan dalam implementasi meliputi kurangnya pelatihan dan sosialisasi bagi pelaku usaha mengenai kewajiban mereka, serta keterbatasan dalam sumber daya untuk pengawasan dan penegakan hukum. Banyak pelaku usaha, terutama di sektor UKM, belum sepenuhnya memahami atau menerapkan regulasi yang ada, menciptakan celah dalam perlindungan konsumen yang perlu diatasi melalui upaya edukasi dan peningkatan kesadaran.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi untuk meningkatkan perlindungan konsumen di Batam adalah sebagai berikut: pertama, perlu adanya penguatan regulasi dan penegakan hukum, termasuk peningkatan pengawasan terhadap pelaku usaha, penerapan sanksi yang tegas bagi pelanggar, dan perbaikan mekanisme penyelesaian sengketa. Kedua, sosialisasi dan edukasi mengenai hak-hak konsumen serta prosedur pengaduan harus ditingkatkan melalui kampanye yang menargetkan konsumen dan pelaku usaha. Ketiga, harmonisasi regulasi di tingkat ASEAN harus didorong untuk mengurangi celah regulasi dan memastikan perlindungan yang konsisten bagi konsumen di seluruh kawasan. Keempat, pemanfaatan teknologi untuk memperbaiki sistem perlindungan konsumen, seperti platform pengaduan online dan alat penilaian risiko, dapat meningkatkan efektivitas perlindungan. Dengan langkah-langkah ini,

Batam diharapkan dapat mengatasi tantangan dalam perlindungan konsumen dan memanfaatkan peluang e-commerce secara lebih efektif, serta memperkuat posisinya sebagai pusat perdagangan di kawasan ASEAN.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dinamika perlindungan konsumen dalam e-commerce di Kota Batam, Indonesia, dengan fokus pada tantangan dan peluang di era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Dengan latar belakang Batam sebagai pusat perdagangan strategis dan perkembangan pesat dalam sektor e-commerce, pembahasan ini akan menjelaskan bagaimana pertumbuhan ini mempengaruhi perlindungan konsumen dan mengidentifikasi berbagai isu yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas regulasi dan perlindungan di daerah ini. Untuk Pertumbuhan E-Commerce dan Dampaknya terhadap Perlindungan Konsumen; Pada tahun 2024, Kota Batam mengalami pertumbuhan signifikan dalam transaksi e-commerce, dengan volume transaksi mencapai Rp 3,2 triliun pada kuartal pertama, meningkat sebesar 25% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini dipicu oleh meningkatnya penetrasi internet, adopsi smartphone, serta kemudahan akses ke berbagai platform e-commerce. Pertumbuhan yang pesat ini mencerminkan potensi ekonomi Batam yang besar dan semakin pentingnya e-commerce sebagai bagian dari ekonomi lokal. Namun, pertumbuhan ini juga membawa tantangan baru dalam hal perlindungan konsumen. Dalam konteks ini, penting untuk memahami bagaimana dinamika pertumbuhan e-commerce berdampak pada konsumen dan pelaku usaha serta bagaimana perlindungan konsumen dapat ditingkatkan untuk menghadapi perubahan ini.

Hasil survei menunjukkan bahwa sekitar 40% konsumen di Batam tidak sepenuhnya memahami hak-hak mereka dalam transaksi e-commerce. Kurangnya pemahaman ini menciptakan celah yang signifikan dalam perlindungan konsumen. Banyak konsumen yang tidak mengetahui prosedur pengaduan yang tepat atau mekanisme penyelesaian sengketa jika mereka menghadapi masalah dengan produk atau layanan yang dibeli secara online. Ketidapahaman ini sering kali mengakibatkan ketidakmampuan konsumen untuk menuntut hak-hak mereka secara efektif, yang pada gilirannya mengurangi tingkat perlindungan yang mereka terima. Pendidikan konsumen tentang hak-hak mereka dan prosedur pengaduan yang efektif sangat penting untuk meningkatkan tingkat perlindungan konsumen di Batam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 55% pelaku usaha e-commerce di Batam yang mematuhi regulasi perlindungan konsumen yang berlaku. Temuan ini mencerminkan adanya ketidakpatuhan yang signifikan di antara pelaku usaha, yang sering kali meliputi kurangnya informasi yang jelas mengenai produk, kebijakan pengembalian barang yang tidak konsisten, dan ketidaktransparanan dalam proses transaksi. Banyak pelaku usaha, terutama yang tergolong usaha kecil dan menengah (UKM), belum sepenuhnya memahami atau menerapkan kewajiban mereka sesuai dengan regulasi. Ketidakpatuhan ini menciptakan kesenjangan antara standar regulasi dan praktik di lapangan, yang berdampak negatif pada perlindungan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi yang ada, untuk penegakan hukum dalam konteks e-commerce di Batam menghadapi berbagai tantangan. Penelitian ini menunjukkan bahwa banyak kasus pelanggaran hak konsumen tidak ditangani secara cepat atau memadai. Mekanisme penyelesaian sengketa yang ada sering kali tidak efektif, dan banyak konsumen merasa frustrasi karena tidak mendapatkan keadilan. Kendala ini diperburuk oleh perbedaan regulasi dan prosedur antara negara-negara ASEAN, yang dapat membuat penyelesaian sengketa lintas batas menjadi lebih rumit. Untuk mengatasi masalah ini, penting untuk memperbaiki mekanisme penyelesaian sengketa dan memastikan bahwa penegakan hukum dilakukan dengan adil dan efisien.

Dalam konteks Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), Batam menghadapi tantangan dalam menyelaraskan regulasi perlindungan konsumen dengan negara-negara ASEAN lainnya. Perbedaan dalam standar regulasi dapat menciptakan celah yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mengeksploitasi pasar dengan produk yang tidak memenuhi standar perlindungan konsumen (Kapoh, 2020). Produk dari negara-negara ASEAN sering kali tidak sepenuhnya mematuhi regulasi lokal mengenai keamanan produk dan informasi konsumen, meningkatkan risiko bagi konsumen di Batam. Harmonisasi regulasi di tingkat ASEAN sangat penting untuk mengurangi perbedaan standar dan mempermudah proses penyelesaian sengketa lintas batas. Batam, sebagai pusat perdagangan regional, dapat memainkan peran kunci dalam memfasilitasi dialog dan kerjasama antara negara-negara anggota ASEAN untuk menciptakan kerangka regulasi yang lebih konsisten dan efektif (Journal et al., 2023).

Implementasi Regulasi Lokal; Batam menerapkan beberapa regulasi perlindungan konsumen, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Meskipun kedua undang-undang ini memberikan dasar hukum yang kuat untuk perlindungan konsumen, implementasinya sering kali tidak konsisten. Hambatan dalam implementasi meliputi kurangnya pelatihan dan sosialisasi bagi pelaku usaha mengenai kewajiban mereka, serta keterbatasan dalam sumber daya untuk pengawasan dan penegakan hukum. Banyak pelaku usaha, terutama di sektor UKM, belum sepenuhnya memahami atau menerapkan regulasi yang ada, menciptakan celah dalam perlindungan konsumen. Upaya edukasi dan peningkatan kesadaran mengenai regulasi perlindungan konsumen sangat penting untuk mengatasi masalah ini.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan perlindungan konsumen di Batam. Pertama, perlu adanya penguatan regulasi dan penegakan hukum, termasuk peningkatan pengawasan terhadap pelaku usaha dan penerapan sanksi yang tegas bagi pelanggar. Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa regulasi yang ada diterapkan secara konsisten dan efektif. Kedua, sosialisasi mengenai hak-hak konsumen dan prosedur pengaduan harus ditingkatkan melalui kampanye yang menargetkan konsumen dan pelaku usaha. Peningkatan pemahaman mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme pengaduan dapat membantu konsumen melindungi diri

mereka dari potensi pelanggaran. Ketiga, harmonisasi regulasi di tingkat ASEAN harus didorong untuk mengurangi celah regulasi dan memastikan perlindungan yang konsisten bagi konsumen di seluruh kawasan. Keempat, pemanfaatan teknologi untuk memperbaiki sistem perlindungan konsumen, seperti platform pengaduan online dan alat penilaian risiko, dapat meningkatkan efektivitas perlindungan. Dengan langkah-langkah ini, Batam diharapkan dapat mengatasi tantangan dalam perlindungan konsumen dan memanfaatkan peluang e-commerce secara lebih efektif, serta memperkuat posisinya sebagai pusat perdagangan di kawasan ASEAN.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa Kota Batam, sebagai pusat perdagangan dan industri dengan pertumbuhan e-commerce yang pesat, menghadapi tantangan signifikan dalam hal perlindungan konsumen di era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Data untuk tahun 2024 menunjukkan bahwa meskipun volume transaksi e-commerce di Batam mengalami peningkatan yang substansial, masalah perlindungan konsumen tetap menjadi isu utama. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa ada kesenjangan yang cukup besar antara regulasi yang ada dan implementasinya di lapangan. Sekitar 40% konsumen di Batam tidak sepenuhnya memahami hak-hak mereka dalam transaksi online, sementara hanya 55% pelaku usaha yang mematuhi regulasi perlindungan konsumen yang berlaku. Tantangan ini diperparah oleh kurangnya mekanisme efektif dalam penegakan hukum dan penanganan sengketa, terutama dalam konteks perdagangan lintas batas yang melibatkan pelaku usaha internasional.

Dalam konteks MEA, Batam sering menjadi titik masuk bagi produk dari negara-negara ASEAN lainnya, yang dapat memanfaatkan perbedaan regulasi untuk memasuki pasar Indonesia. Hal ini menambah kompleksitas perlindungan konsumen dan meningkatkan risiko terkait keamanan produk serta kejelasan hak konsumen. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan penguatan regulasi perlindungan konsumen di tingkat lokal, peningkatan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen, dan dorongan untuk harmonisasi regulasi di tingkat ASEAN. Kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi konsumen sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap regulasi. Selain itu, harmonisasi peraturan di kawasan ASEAN dapat membantu mengurangi celah regulasi dan memastikan perlindungan yang lebih konsisten bagi konsumen di seluruh kawasan. Dengan langkah-langkah ini, Batam diharapkan dapat mengatasi tantangan dalam perlindungan konsumen dan memanfaatkan peluang e-commerce secara lebih efektif. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan keamanan dan kepuasan konsumen, tetapi juga memperkuat posisi Batam sebagai pusat perdagangan dan e-commerce di kawasan ASEAN.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan memberikan dukungan dalam penyusunan jurnal ini. Pertama-tama, penulis menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada Universitas Ibnu Sina dan Fakultas Teknik atas bimbingan dan fasilitas yang telah disediakan selama proses penelitian ini. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah menyediakan data dan informasi yang diperlukan, termasuk Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dan berbagai pelaku usaha e-commerce di Kota Batam. Tanpa kerjasama dan kontribusi mereka, penelitian ini tidak akan dapat terwujud. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi selama proses penulisan jurnal ini. Dukungan dan dorongan mereka sangat berarti bagi penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolf, H., & Perdagangan, H. (2015). Berlangsung dengan cepat. Batas-batas negara bukan lagi halangan dalam 1. VII.
- Bakhri, B. S. (2015). Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) dan Tinjauan dari Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 25(2), 63–74.
- Journal, B. L. A. W., Hukum, M., & Binti, G. E. (2023). Refund Tiket Penumpang Jasa Penerbangan Di Era Covid-19 Dan Akibat Hukum Bagi Perusahaan. 8(1), 37–49.
- Kapoh, S. J. (2020). Kajian Hukum Penerapan Kontrak Baku Elektronik Pada Transaksi E-Commerce. *Lex Et Societatis*, 8(3), 128–138. <https://doi.org/10.35796/les.v8i3.30671>
- Pusung, G. S., Hukum, F., & Pasundan, U. (2024). Urgensi Revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce. *Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat* (2023), 2023, 1–15.
- Rahman, I., Sahrul, Mayasari, R. E., Nurapriyanti, T., & Yuliana. (2023). Hukum Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital. *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains*, 2(08), 704–712. <https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i08.605>
- Setiantoro, A., Putri, F. D., Novitarani, A., & Njatrijani, R. (2018). Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v7i1.220>
- Sommaliagustina, D., Citra, H., & Wahyuni, S. (2022). Perlindungan Konsumen E-Commerce Dalam Kerangka Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya*, 1(1), 149–165. <https://doi.org/10.47233/jppisb.v1i1.418>
- Suparman. (2015). Urgensi Regulasi Komprehensif E-Commercedi Indonesia Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (Mea). *Jurnal Mercatoria*, 8(1), 75–90.