

**PENINGKATAN LITERASI HUKUM MASYARAKAT TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI DIGITAL DI KOTA BATAM**

***ENHANCING COMMUNITY LEGAL LITERACY ON CONSUMER PROTECTION
IN DIGITAL TRANSACTIONS IN BATAM CITY***

Fadlan^{1*}, E. Arinda Chikita²

¹ Universitas Batam, Batam Kota, Indonesia

² Universitas Internasional Batam, Batam Kota, Indonesia

*email (fadlan@univbatam.ac.id)

Abstrak: Transformasi digital telah mendorong pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memanfaatkan berbagai platform digital sebagai sarana pemasaran dan transaksi. Namun, pemanfaatan transaksi digital juga menimbulkan berbagai konsekuensi hukum yang memerlukan pemahaman mengenai perlindungan konsumen, kontrak elektronik, perlindungan data pribadi, dan penyelesaian sengketa. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan literasi hukum pelaku UMKM mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Kota Batam. Kegiatan dilaksanakan dengan pendekatan edukatif-partisipatif yang melibatkan 20 pelaku UMKM melalui penyuluhan hukum, diskusi interaktif, analisis studi kasus, konsultasi, serta evaluasi menggunakan instrumen pre-test dan post-test. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa nilai rata-rata literasi hukum peserta meningkat dari 61,5 pada pre-test menjadi 87,8 pada post-test, atau mengalami peningkatan sebesar 26,3 poin (42,8%). Peningkatan pemahaman terjadi pada seluruh indikator, meliputi hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, perlindungan data pribadi, bukti transaksi elektronik, dan penyelesaian sengketa. Selain itu, terjadi perubahan perilaku peserta yang ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah UMKM yang mencantumkan informasi produk secara lengkap, menyimpan bukti transaksi elektronik, memiliki prosedur penanganan komplain konsumen, serta memahami pentingnya perlindungan data pelanggan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini efektif dalam meningkatkan literasi hukum pelaku UMKM dan mendorong penerapan praktik transaksi digital yang lebih aman, transparan, bertanggung jawab, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kata kunci: literasi hukum; perlindungan konsumen; transaksi digital; UMKM; pengabdian kepada masyarakat.

Abstract: Digital transformation has encouraged Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) to utilize various digital platforms for marketing and business transactions. However, the increasing use of digital transactions also creates legal challenges that require adequate understanding of consumer protection, electronic contracts, personal data protection, and dispute resolution. This community service program aimed to improve the legal literacy of MSME owners regarding consumer protection in digital transactions in Batam City. The program employed an educational and participatory approach involving 20 MSME participants through legal counseling, interactive discussions, case study analysis, consultation sessions, and evaluation using pre-test and post-test instruments. The results demonstrated a significant improvement in participants' legal literacy, with the average score increasing from 61.5 in the pre-test to 87.8 in the post-test, representing an increase of 26.3 points (42.8%). Improvements were observed across all assessment indicators, including consumer rights, business actors' obligations, personal data protection, electronic transaction evidence, and dispute resolution. In addition, participants demonstrated positive behavioral changes, including providing more complete product information, maintaining electronic transaction records, establishing consumer complaint handling procedures, and improving awareness of personal data protection. These findings indicate that the community service program effectively enhanced the legal literacy of

MSMEs and encouraged the implementation of safer, more transparent, responsible, and legally compliant digital business practices.

Keywords: *legal literacy; consumer protection; digital transactions; MSMEs; community service.*

Article History:

Received	Revised	Published
15 Juli 2026	11 September 2026	15 September 2026

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi digital pada berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam aktivitas perdagangan dan pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Pemanfaatan teknologi digital melalui *marketplace*, media sosial, aplikasi pesan instan, dan sistem pembayaran elektronik telah membuka peluang yang lebih luas bagi pelaku UMKM untuk memperluas akses pasar, meningkatkan efisiensi transaksi, serta memperkuat daya saing usaha (Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia 2024; Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia 2023). Digitalisasi tersebut tidak hanya mengubah pola interaksi antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi juga menciptakan model bisnis yang lebih fleksibel, cepat, dan terintegrasi dengan perkembangan ekonomi digital nasional. Pemerintah bersama berbagai pemangku kepentingan terus mendorong transformasi digital UMKM sebagai salah satu strategi peningkatan produktivitas, perluasan pasar, dan penguatan kontribusi UMKM terhadap perekonomian nasional (Badan Pusat Statistik 2024; Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia 2024).

Kota Batam merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi besar dalam pengembangan ekonomi digital. Sebagai kawasan perdagangan, industri, dan jasa yang berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia, Batam didukung oleh infrastruktur ekonomi yang relatif berkembang serta tingginya aktivitas perdagangan barang dan jasa. Posisi strategis tersebut menjadikan Batam sebagai salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Provinsi Kepulauan Riau dan mendukung percepatan transformasi digital pada berbagai sektor usaha (Badan Pusat Statistik 2024; BP Batam 2024). Kondisi tersebut mendorong semakin banyak pelaku UMKM memanfaatkan platform digital sebagai sarana pemasaran, komunikasi dengan konsumen, hingga pelaksanaan transaksi secara elektronik. Digitalisasi menjadi salah satu strategi yang efektif bagi UMKM untuk meningkatkan produktivitas usaha sekaligus memperluas jangkauan pasar tanpa dibatasi oleh wilayah geografis (Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia 2024; Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia 2023).

Meskipun memberikan berbagai manfaat, pemanfaatan transaksi digital juga menghadirkan konsekuensi hukum yang perlu dipahami oleh pelaku usaha. Transaksi elektronik tidak hanya berkaitan dengan proses jual beli, tetapi juga mencakup aspek keabsahan kontrak elektronik, perlindungan hak konsumen, keamanan sistem pembayaran, perlindungan data pribadi, keabsahan

alat bukti elektronik, serta mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Ketentuan mengenai penyelenggaraan transaksi elektronik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Dengan demikian, kemampuan pelaku UMKM dalam memahami aspek hukum transaksi digital menjadi bagian penting dalam menciptakan praktik usaha yang aman, bertanggung jawab, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (OECD 2024; Republik Indonesia 1999, 2022, 2024).

Dalam praktiknya, masih banyak pelaku UMKM yang belum memiliki pemahaman memadai mengenai ketentuan hukum yang mengatur transaksi digital. Sebagian besar pelaku usaha lebih berorientasi pada peningkatan penjualan melalui media digital dibandingkan dengan pemenuhan kewajiban hukum dalam menjalankan kegiatan usahanya (Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia 2023; OECD 2016). Kondisi tersebut tercermin dari masih ditemukannya praktik penyampaian informasi produk yang belum lengkap, belum adanya kebijakan pengembalian barang yang jelas, kurangnya perhatian terhadap perlindungan data pelanggan, serta belum optimalnya pemanfaatan bukti transaksi elektronik sebagai alat perlindungan hukum (Edmon Makarim 2005; Republik Indonesia 1999, 2022, 2024). Rendahnya literasi hukum tersebut berpotensi meningkatkan risiko sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap UMKM (Miru and Yodo 2017; OECD 2016).

Dari perspektif regulasi, Indonesia telah memiliki berbagai perangkat hukum yang mengatur penyelenggaraan transaksi digital dan perlindungan konsumen. Ketentuan tersebut diatur antara lain dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Republik Indonesia 1999, 2022, 2024). Kehadiran berbagai regulasi tersebut menunjukkan komitmen pemerintah dalam menciptakan ekosistem perdagangan digital yang memberikan kepastian hukum, perlindungan kepada konsumen, serta kepastian berusaha bagi pelaku usaha (Edmon Makarim 2005). Namun demikian, efektivitas implementasi regulasi tersebut masih sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi hukum masyarakat, khususnya pelaku UMKM, sehingga pemahaman terhadap hak, kewajiban, dan tanggung jawab hukum menjadi faktor penting dalam mendukung kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku (Miru and Yodo 2017; OECD 2016).

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan (need assessment) yang dilakukan oleh tim pengabdian, sebanyak 20 pelaku UMKM di Kota Batam telah memanfaatkan media digital sebagai sarana pemasaran dan transaksi. Meskipun demikian, sebagian besar peserta menyatakan belum

pernah mengikuti kegiatan penyuluhan maupun pelatihan yang secara khusus membahas perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Beberapa permasalahan yang sering dihadapi antara lain komplain konsumen mengenai kualitas barang, pembatalan transaksi secara sepihak, kesulitan menangani pengembalian barang, penyalahgunaan data pelanggan, serta ketidakpahaman mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan literasi hukum masih menjadi kebutuhan yang mendesak bagi pelaku UMKM agar mampu mengelola transaksi digital secara profesional, meminimalkan potensi sengketa, serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap transaksi elektronik (OECD 2016; Republik Indonesia 1999, 2024).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan literasi hukum pelaku UMKM mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Kegiatan dirancang dalam bentuk penyuluhan, diskusi interaktif, analisis studi kasus, serta pendampingan sederhana yang berorientasi pada penyelesaian permasalahan yang dihadapi peserta dalam praktik usaha sehari-hari. Melalui kegiatan tersebut diharapkan peserta tidak hanya memahami aspek normatif mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, tetapi juga mampu mengimplementasikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam setiap transaksi digital yang dilakukan sehingga tercipta praktik perdagangan elektronik yang aman, bertanggung jawab, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Miru and Yodo 2017; OECD 2016; Republik Indonesia 1999, 2024).

Peningkatan literasi hukum diharapkan memberikan manfaat yang lebih luas, yaitu terciptanya praktik perdagangan digital yang lebih transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Selain meningkatkan perlindungan terhadap konsumen, pemahaman hukum yang memadai juga akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap produk dan layanan UMKM, mengurangi potensi sengketa, serta mendukung terwujudnya ekosistem ekonomi digital yang sehat dan berkelanjutan di Kota Batam. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bentuk kontribusi perguruan tinggi dalam memperkuat kapasitas hukum masyarakat sekaligus mendukung pengembangan UMKM yang adaptif terhadap transformasi digital.

Metode

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan edukatif-partisipatif, yaitu metode yang menempatkan peserta sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran melalui penyampaian materi, diskusi, analisis kasus, dan konsultasi. Pendekatan ini dipilih agar pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) tidak hanya memperoleh pemahaman konseptual mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi digital, tetapi juga mampu mengimplementasikannya dalam praktik usaha sehari-hari.

Sasaran kegiatan adalah 20 pelaku UMKM di Kota Batam yang telah memanfaatkan media digital, seperti *marketplace*, media sosial, dan aplikasi pesan instan sebagai sarana pemasaran maupun transaksi. Peserta dipilih berdasarkan hasil koordinasi dengan mitra dengan mempertimbangkan bahwa mereka telah menjalankan aktivitas perdagangan secara

digital serta memiliki kebutuhan terhadap peningkatan literasi hukum di bidang perlindungan konsumen.

Pelaksanaan kegiatan terdiri atas empat tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan diawali dengan koordinasi bersama mitra untuk mengidentifikasi kondisi awal, kebutuhan peserta, serta berbagai permasalahan hukum yang dihadapi dalam pelaksanaan transaksi digital. Identifikasi dilakukan melalui diskusi awal dan pengumpulan informasi mengenai praktik transaksi elektronik yang telah diterapkan oleh pelaku UMKM.

Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, tim pengabdian menyusun materi penyuluhan yang meliputi:

- a. Konsep perlindungan konsumen dalam transaksi digital;
- b. Hak dan kewajiban pelaku usaha serta konsumen;
- c. Ketentuan hukum mengenai transaksi elektronik;
- d. Pelindungan data pribadi konsumen;
- e. Penyelesaian sengketa sederhana dalam transaksi digital.

Pada tahap ini juga disusun instrumen evaluasi berupa pre-test, post-test, lembar observasi partisipasi peserta, serta kuesioner kepuasan sebagai alat untuk mengukur efektivitas pelaksanaan kegiatan.

2. Tahap Pelaksanaan

Kegiatan dilaksanakan dalam bentuk penyuluhan hukum selama satu hari dengan menerapkan kombinasi beberapa metode pembelajaran agar tercipta proses belajar yang interaktif dan partisipatif. Metode yang digunakan meliputi:

- a. **Ceramah interaktif**, untuk memberikan pemahaman mengenai konsep dasar perlindungan konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta regulasi yang mengatur transaksi digital di Indonesia.
- b. **Diskusi dan tanya jawab**, untuk memberikan kesempatan kepada peserta menyampaikan pengalaman, kendala, serta permasalahan yang dihadapi selama menjalankan usaha berbasis digital.
- c. **Studi kasus**, dengan membahas contoh sengketa transaksi digital yang sering dialami pelaku UMKM, seperti **pembatalan** transaksi, **komplain** konsumen, **pengembalian barang** (*refund*), serta **penyalahgunaan data pribadi**. Peserta diajak menganalisis penyelesaian kasus berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.
- d. **Konsultasi**, sebagai sarana pendampingan sederhana bagi peserta untuk memperoleh solusi terhadap persoalan hukum yang **dihadapi** dalam kegiatan usahanya.

Pendekatan tersebut diharapkan mampu meningkatkan pemahaman peserta melalui kombinasi antara penyampaian teori dan penyelesaian kasus yang relevan dengan aktivitas usaha sehari-hari.

3. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas kegiatan dalam meningkatkan literasi hukum peserta. Pengukuran dilakukan melalui pemberian pre-test sebelum penyuluhan

dan post-test setelah seluruh materi selesai disampaikan. Hasil kedua tes dibandingkan untuk mengetahui peningkatan tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan.

Selain itu, evaluasi juga dilakukan melalui observasi terhadap tingkat partisipasi peserta selama kegiatan berlangsung serta penyebaran kuesioner kepuasan untuk memperoleh umpan balik mengenai kualitas materi, metode penyampaian, interaksi narasumber, dan manfaat kegiatan bagi pelaku UMKM.

Data hasil evaluasi dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan nilai rata-rata pre-test dan post-test serta menginterpretasikan hasil observasi dan kuesioner kepuasan peserta.

4. Tahap Tindak Lanjut

Sebagai upaya menjaga keberlanjutan program, tim pengabdian memberikan modul edukasi mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi digital yang dapat digunakan sebagai pedoman oleh peserta dalam menjalankan usahanya. Selain itu, dibentuk media komunikasi daring sebagai sarana konsultasi apabila peserta menghadapi permasalahan hukum yang berkaitan dengan transaksi digital setelah kegiatan pengabdian selesai dilaksanakan.

Keberlanjutan pendampingan diharapkan dapat memperkuat implementasi materi yang telah diberikan sekaligus mendorong terbentuknya praktik transaksi digital yang sesuai dengan ketentuan hukum.

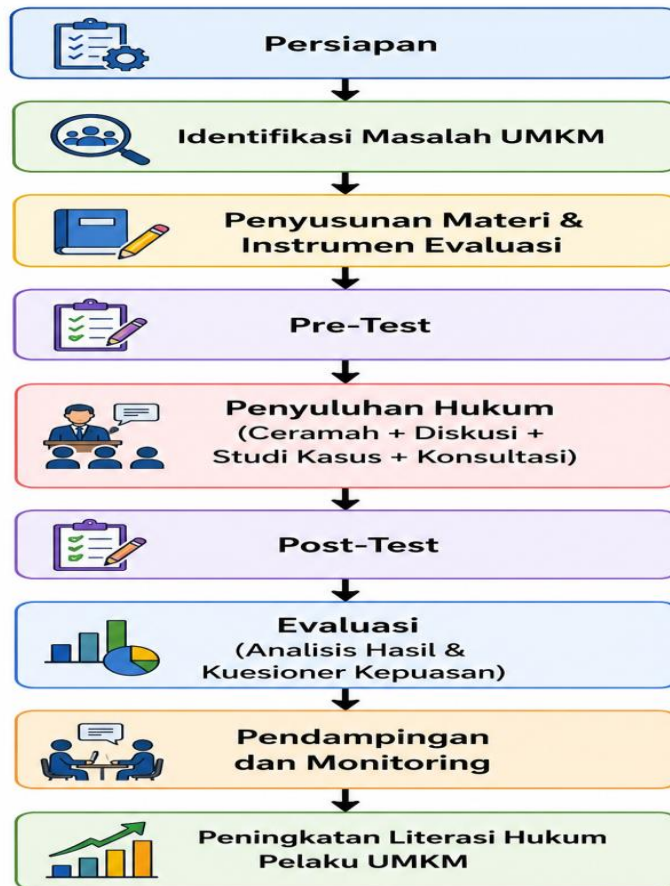
Indikator Keberhasilan

Keberhasilan kegiatan diukur berdasarkan beberapa indikator, yaitu:

1. Seluruh peserta mengikuti kegiatan hingga selesai.
2. Terjadi peningkatan nilai rata-rata post-test dibandingkan pre-test sebagai indikator meningkatnya literasi hukum peserta.
3. Peserta mampu mengidentifikasi hak dan kewajiban pelaku usaha serta konsumen dalam transaksi digital.
4. Peserta memahami pentingnya perlindungan data pribadi dan penggunaan bukti transaksi elektronik.
5. Peserta menunjukkan komitmen untuk menerapkan praktik transaksi digital yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Melalui pendekatan edukatif-partisipatif yang dipadukan dengan penyuluhan, diskusi, studi kasus, konsultasi, dan evaluasi, kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan literasi hukum pelaku UMKM sehingga mereka dapat menyelenggarakan transaksi digital secara lebih aman, bertanggung jawab, serta memberikan perlindungan yang optimal kepada konsumen.

Skema 1. Diagram Alur Pelaksanaan Kegiatan PkM



Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Karakteristik Peserta Pengabdian (n = 20)

Karakteristik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Usaha		
Kuliner	8	40
Fashion	4	20
Kerajinan	3	15
Kosmetik	2	10
Jasa	3	15
Media Transaksi Digital		
Marketplace	9	45
WhatsApp Business	6	30
Instagram/Facebook	5	25

Berdasarkan Tabel 1, peserta kegiatan pengabdian berjumlah 20 pelaku UMKM dengan jenis usaha yang beragam. Sebagian besar peserta bergerak pada sektor kuliner sebanyak 8 orang (40%), diikuti usaha fashion sebanyak 4 orang (20%), kerajinan dan jasa masing-masing 3 orang (15%), serta kosmetik sebanyak 2 orang (10%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sektor kuliner masih mendominasi pelaku UMKM yang memanfaatkan platform digital

dalam kegiatan usahanya.

Tabel 2. Hasil Pre-test dan Post-test Literasi Hukum Peserta

Indikator Penilaian	Pre-test (%)	Post-test (%)	Peningkatan (%)
Memahami hak konsumen	45	90	45
Memahami kewajiban pelaku usaha	40	95	55
Memahami perlindungan data pribadi	35	85	50
Memahami bukti transaksi elektronik	50	95	45
Memahami penyelesaian sengketa	30	85	55
Rata-rata	40	90	50

Berdasarkan hasil pre-test dan post-test, kegiatan penyuluhan memberikan peningkatan yang signifikan terhadap literasi hukum peserta mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Rata-rata tingkat pemahaman peserta meningkat dari 40% pada saat pre-test menjadi 90% pada post-test, atau mengalami peningkatan sebesar 50%.

Tabel 3. Nilai Rata-rata Literasi Hukum Peserta

Keterangan	Nilai
Rata-rata Pre-test	61,5
Rata-rata Post-test	87,8
Peningkatan Nilai	26,3
Persentase Peningkatan	42,8%

Berdasarkan Tabel 3, nilai rata-rata literasi hukum peserta mengalami peningkatan setelah mengikuti kegiatan pengabdian masyarakat. Nilai rata-rata pre-test sebesar 61,5 meningkat menjadi 87,8 pada post-test, sehingga terjadi peningkatan sebesar 26,3 poin atau 42,8%.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Peserta terhadap Kegiatan

Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup
Materi mudah dipahami	16	4	0
Narasumber menguasai materi	18	2	0
Materi sesuai kebutuhan UMKM	17	3	0
Diskusi interaktif	15	5	0
Manfaat kegiatan	18	2	0

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan peserta, kegiatan pengabdian memperoleh respons yang sangat positif. Sebagian besar peserta memberikan penilaian sangat baik pada seluruh aspek yang dievaluasi. Aspek penguasaan materi oleh narasumber dan manfaat kegiatan memperoleh penilaian sangat baik tertinggi, masing-masing dari 18 peserta (90%), sedangkan 2 peserta (10%) memberikan penilaian baik.

Tabel 5. Perubahan Perilaku Peserta Setelah Pengabdian

Indikator	Sebelum	Sesudah
Mencantumkan informasi produk secara lengkap	9 UMKM	19 UMKM
Menyimpan bukti transaksi digital	11 UMKM	20 UMKM
Memiliki prosedur penanganan komplain konsumen	6 UMKM	17 UMKM
Memahami perlindungan data pelanggan	7 UMKM	18 UMKM

Berdasarkan Tabel 5, terjadi perubahan perilaku yang positif pada pelaku UMKM setelah mengikuti kegiatan pengabdian masyarakat. Sebelum kegiatan dilaksanakan, hanya 9 dari 20 UMKM yang mencantumkan informasi produk secara lengkap, sedangkan setelah kegiatan jumlah tersebut meningkat menjadi 19 UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa peserta mulai memahami pentingnya penyampaian informasi produk yang jelas sebagai bentuk pemenuhan hak konsumen.

Pembahasan

Kegiatan penyuluhan perlindungan konsumen dalam transaksi digital terbukti mendongkrak literasi hukum pelaku UMKM di Kota Batam. Skor rata-rata peserta naik dari 61,5 pada pre-test menjadi 87,8 pada post-test, setara peningkatan 42,8%. Kombinasi ceramah, diskusi interaktif, studi kasus, dan pendampingan sederhana rupanya efektif membuka pemahaman peserta terhadap aspek hukum transaksi digital. (Taqiuddin et al. 2025) melaporkan pola serupa: edukasi hukum transaksi elektronik memperkuat pemahaman peserta atas perlindungan hukum preventif-represif serta mekanisme penyelesaian sengketa transaksi elektronik.

Peningkatan tercatat merata di seluruh indikator penilaian: hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, perlindungan data pribadi, bukti transaksi elektronik, dan penyelesaian sengketa. Materi yang disampaikan tampak selaras dengan kebutuhan riil UMKM yang telah bertransaksi lewat platform digital. (Zamzanie et al. 2025) menemukan hal senada: pelatihan hukum kontrak elektronik meningkatkan secara signifikan pemahaman peserta UMKM atas prinsip, keabsahan, dan penerapan kontrak elektronik dalam usaha digital. Pendekatan partisipatif lewat workshop dan diskusi kasus, menurut penelitian tersebut, memudahkan peserta mencerna aspek hukum yang semula terasa rumit.

Dampak kegiatan ini tidak berhenti pada pengetahuan, melainkan merembet ke perubahan perilaku. Sebelum penyuluhan, mayoritas UMKM belum mencantumkan informasi produk secara lengkap, belum punya prosedur penanganan komplain, dan belum menyadari pentingnya perlindungan data pelanggan. Setelah kegiatan berlangsung, jumlah UMKM yang mencantumkan informasi produk lengkap naik dari 9 menjadi 19, seluruh peserta mulai menyimpan bukti transaksi elektronik, dan UMKM yang memiliki prosedur penanganan komplain bertambah dari 6 menjadi 17.

Pola ini konsisten dengan pengabdian (Lintang Dialog and Anugrah 2025), yang mencatat bahwa pelatihan literasi hukum sekaligus digitalisasi e-commerce mendorong pelaku UMKM memahami kontrak elektronik, perlindungan konsumen, dan legalitas usaha daring. Peserta pelatihan tersebut kemudian menata dokumen transaksi lebih rapi dan membenahi tata kelola usaha sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Perubahan perilaku peserta mengindikasikan tumbuhnya kesadaran hukum (legal awareness) di kalangan pelaku UMKM. (OECD 2016) mencatat bahwa kepercayaan konsumen dalam perdagangan elektronik amat bergantung pada transparansi informasi produk, keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, dan ketersediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Pemahaman pelaku UMKM atas hak dan kewajiban hukumnya, dengan

demikian, berpotensi memperkuat kepercayaan konsumen sekaligus menekan risiko sengketa dalam transaksi digital (Maulana et al. 2026).

Dari sisi regulasi, temuan ini menegaskan bahwa edukasi hukum transaksi elektronik masih dibutuhkan meskipun kerangka hukumnya sudah tersedia. Indonesia memiliki Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, serta Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun implementasinya bergantung penuh pada seberapa paham pelaku usaha terhadap hak, kewajiban, dan tanggung jawab hukum mereka sendiri. Literasi hukum yang rendah membuat pelaku UMKM rawan lalai memberikan informasi produk secara benar, menjaga kerahasiaan data konsumen, atau menyimpan bukti transaksi elektronik sebagai alat bukti bila sengketa muncul (Republik Indonesia 1999, 2022, 2024).

Kajian mengenai perlindungan hukum bagi UMKM dalam kontrak bisnis digital memperkuat temuan ini: rendahnya literasi hukum, lemahnya pemahaman kontrak digital, dan terbatasnya kemampuan mengantisipasi risiko hukum masih menjadi tantangan utama UMKM di Indonesia. Peningkatan literasi hukum karenanya layak dipandang sebagai strategi kunci membangun ekosistem perdagangan digital yang aman dan berkeadilan.

Kepuasan peserta yang tinggi terhadap materi, narasumber, dan metode penyampaian mengonfirmasi bahwa pendekatan edukatif-partisipatif dalam kegiatan ini menjawab kebutuhan pelaku UMKM. Ceramah yang dipadukan dengan diskusi interaktif, studi kasus, dan konsultasi sederhana membantu peserta menghubungkan ketentuan hukum dengan persoalan nyata yang mereka hadapi sehari-hari. Cara ini terbukti lebih mengena dibanding penyampaian teoretis semata, karena peserta bisa langsung membicarakan kendala yang dialami dan memperoleh solusi berbasis ketentuan hukum yang berlaku.

Penyuluhan hukum, dengan demikian, menjadi salah satu strategi efektif untuk mendukung transformasi digital UMKM. Program ini tidak sekadar menambah pengetahuan peserta tentang perlindungan konsumen, tetapi juga mendorong perubahan praktik usaha ke arah yang lebih tertib, transparan, dan patuh hukum. Kolaborasi berkelanjutan antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dinas yang membidangi UMKM, dan lembaga terkait diperlukan agar ekosistem perdagangan digital memberi kepastian hukum bagi pelaku usaha sekaligus perlindungan yang lebih baik bagi konsumen.

Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat mengenai literasi hukum perlindungan konsumen dalam transaksi digital bagi 20 pelaku UMKM di Kota Batam berjalan sesuai rencana dan membawa dampak nyata, baik pada pengetahuan maupun perilaku peserta. Nilai rata-rata literasi hukum peserta naik dari 61,5 pada pre-test menjadi 87,8 pada post-test, setara kenaikan 26,3 poin atau 42,8%. Kenaikan ini tercatat merata pada seluruh indikator yang diukur: hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, perlindungan data pribadi, bukti transaksi elektronik, dan penyelesaian sengketa.

Dampaknya tidak berhenti pada pengetahuan. Peserta mulai menerapkan prinsip

perlindungan konsumen pada transaksi digital mereka sendiri: jumlah UMKM yang mencantumkan informasi produk secara lengkap bertambah, peserta mulai menyimpan bukti transaksi elektronik, prosedur penanganan keluhan konsumen mulai diterapkan, dan kesadaran akan pentingnya perlindungan data pelanggan tumbuh. Kepuasan peserta terhadap materi, metode penyampaian, dan kompetensi narasumber tercatat tinggi, mengonfirmasi bahwa penyuluhan yang dipadukan dengan diskusi interaktif, studi kasus, dan pendampingan sederhana berhasil mendorong literasi hukum pelaku UMKM.

Capaian ini menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian berhasil memperkuat kapasitas pelaku UMKM dalam memahami dan menerapkan aspek hukum perlindungan konsumen pada transaksi digital. Peningkatan literasi hukum tersebut membuka peluang bagi praktik perdagangan digital yang lebih aman, transparan, bertanggung jawab, dan patuh pada ketentuan perundang-undangan, sekaligus memperkuat kepercayaan konsumen terhadap produk dan layanan UMKM.

Langkah lanjutan tetap diperlukan berupa pendampingan berkelanjutan yang melibatkan perguruan tinggi, pemerintah daerah, instansi yang membidangi UMKM, dan pemangku kepentingan terkait. Pendampingan ini dapat berupa konsultasi hukum, pelatihan lanjutan tentang kontrak elektronik, perlindungan data pribadi, dan penyelesaian sengketa transaksi digital, agar pelaku UMKM mampu terus beradaptasi dengan perkembangan ekonomi digital dan meningkatkan daya saing usahanya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Batam atas dukungan dan fasilitasi dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pelaku UMKM di Kota Batam yang telah berpartisipasi sebagai peserta, sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Referensi

- Badan Pusat Statistik. 2024. "Penyampaian Hasil Penghitungan Data Makro Ekonomi UMKM." *Badan Pusat Statistik*, April.
- BP Batam. 2024. *Laporan Kinerja BP Batam Tahun 2024*. Batam.
- Edmon Makarim. 2005. *Pengantar Hukum Telematika*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia. 2024. *Satu Dekade Transformasi Digital UMKM Dorong Pertumbuhan Ekonomi Nasional*. Jakarta.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. 2023. *Pendataan Lengkap Koperasi Dan UMKM (PL-KUMKM)*. Jakarta.
- Lintang Dialog, Bias, and Dikha Anugrah. 2025. "Peningkatan Literasi Hukum Dan Digitalisasi UMKM Melalui Pemanfaatan E-Commerce Desa Cibuang." *Journal of Innovation and Sustainable Empowerment* 4(3):178–86. doi: 10.25134/jise.v4i3.166.
- Maulana, Larasati Indrianti, Nadia Putri Nadiva, Rosita Juniasari, and Shoffin Tasnim Aulia.

2026. "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Mikro , Kecil , Dan Menengah (UMKM) Dalam Kontrak Bisnis." *Implementasi Teknologi Inovatif Untuk Optimalisasi Kinerja Bisnis Digital* 6(1):306–10.
- Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- OECD. 2016. *OECD Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-Commerce*. Paris: OECD Publishing.
- OECD. 2024. *OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1): Embracing the Technology Fronteir*. Vol. 1. Paris: OECD Publishing.
- Republik Indonesia. 1999. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.
- Republik Indonesia. 2022. *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2024. *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*. Jakarta.
- Taqiuddin, Habibul Umam, Nahdlatul Ulama, Nusa Tenggara, and Corresponding Author. 2025. "Literasi Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Elektronik." *Abdinesia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 5(1):6.
- Zamzanie, Hasrifin, Nasaruddin, M. Ikhsan, Haris M. Nuragung, Tobias Makul, Ridwan Roy, and Yatin. 2025. "Pendidikan Hukum Kontrak Elektronik Untuk UMKM Desa Baharu." *Jurnal Pengabdian Masyarakat* 5(1):299–314. doi: 10.56013/jak.v5i1.3878 e-issn.