



Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Kecurangan Pelaku Usaha di Era Digital

Sri Handayani^{1*}, P Muhammad Dikal Bhara Praja², Maulana Yusuf³

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya, Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia

²Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya, Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia

³Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya, Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia

*Corresponding Author: srihandayani@fh.unsri.ac.id

Artikel Histori

Diterima: 20-03-2026

Direvisi: 27-04-2026

Diterbitkan: 01-05-2026

Abstrak: Perdagangan digital di Indonesia saat ini menghadapi tantangan serius berupa anomali perlindungan konsumen akibat disrupsi teknologi. Meskipun regulasi telah tersedia, terdapat celah hukum (legal gap) yang signifikan dalam UU ITE dan UUPK terkait mekanisme pertanggungjawaban platform terhadap manipulasi algoritma dan dark patterns yang merugikan konsumen secara sistemik. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekonstruksi tanggung jawab hukum platform dan model penyelesaian sengketa yang adaptif terhadap dinamika ekonomi digital. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual melalui teknik interpretasi teleologis dan sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen saat ini mengalami stagnasi akibat Safe Harbor Policy yang memicu responsibility gap, sehingga diperlukan transisi dari prinsip praduga kelalaian menuju tanggung jawab mutlak (strict liability) bagi penyedia platform. Implikasi penelitian ini mendesak dilakukannya sinkronisasi regulasi melalui penguatan Online Dispute Resolution (ODR) yang eksekutorial dan penerapan protection by design guna menjamin keadilan distributif di ruang siber.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab Platform, Kecurangan Digital, Strict Liability, Algorithmic Governance.

Abstract: Digital trade in Indonesia currently faces serious challenges in the form of consumer protection anomalies due to technological disruption (Importance). Although regulations are available, there is a significant legal gap in the ITE Law and the Consumer Protection Law regarding the liability mechanism of platforms towards algorithmic manipulation and dark patterns that systematically harm consumers. This study aims to formulate a reconstruction of platform legal liability and a dispute resolution model that is adaptive to the dynamics of the digital economy. The method used is normative legal research with a statutory and conceptual approach through teleological and systematic interpretation techniques. The results indicate that consumer protection is currently stagnating due to the Safe Harbor Policy which triggers a responsibility gap, necessitating a transition from the presumption of negligence principle to strict liability for platform provider. The implications of this research urge regulatory synchronization through the strengthening of executory Online Dispute Resolution (ODR) and the implementation of protection by design to ensure distributive justice in cyberspace.

Keywords: legal protection, platform liability, digital fraud, strict liability, algorithmic governance.

PENDAHULUAN

Perkembangan perdagangan digital di Indonesia menyisakan celah hukum pada regulasi yang ada, khususnya pada Pasal 45A UU No. 1 Tahun 2024 (UU ITE Kedua) dan UU No. 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang belum secara spesifik mengatur mekanisme pertanggungjawaban platform marketplace terhadap shadow ban atau manipulasi algoritma ulasan (ulasan palsu). Masalah hukum konkrit muncul ketika terjadi kekosongan norma mengenai standar pembuktian dalam transaksi digital yang bersifat anonim dan lintas yurisdiksi. Ketidakjelasan interpretasi mengenai "itikad baik" pelaku usaha dalam ruang siber seringkali menyebabkan penegakan hukum berhenti di tingkat administratif, tanpa memberikan pemulihan hak bagi konsumen secara nyata.¹

Secara empiris, data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menunjukkan bahwa pengaduan terkait belanja daring selalu menempati posisi tiga besar setiap tahunnya. Fenomena nyata di masyarakat saat ini adalah maraknya praktik brushing (pesanan fiktif untuk menaikkan rating) dan penggunaan dark patterns pada antarmuka aplikasi yang mengecoh konsumen untuk melakukan transaksi yang tidak diinginkan. Di pasar digital seperti Shopee atau TikTok Shop, sering ditemukan ketidaksesuaian barang yang ekstrem, namun konsumen seringkali kalah dalam sistem dispute resolution internal platform karena posisi tawar yang lemah dan minimnya bukti digital yang diakui secara hukum formil.²

Secara teori (*das sollen*), UUPK menganut prinsip *the binding force of contract* dan hak atas informasi yang benar. Namun, kenyataannya (*das sein*), terdapat kesenjangan lebar antara prinsip tersebut dengan realitas praktik hukum digital. Prinsip *caveat emptor* (konsumen harus berhati-hati) masih lebih dominan dipraktikkan daripada *caveat venditor* (pelaku usaha harus bertanggung jawab), karena regulasi di Indonesia belum mampu memaksa platform digital untuk bertanggung jawab secara renteng (*vicarious liability*) atas kerugian yang ditimbulkan oleh mitra penjualnya.³

Fakta ini diperkuat dengan munculnya tren penipuan bermodus kurir paket (file .APK) dan manipulasi diskon pada ajang belanja nasional (Harbolnas) yang seringkali hanya berupa kenaikan harga sebelum diskon. Sebagai contoh, Putusan Mahkamah Agung Nomor 235 K/Pdt.Sus-BKI/2021 dalam kasus sengketa konsumen menunjukkan betapa sulitnya konsumen memenangkan gugatan terhadap korporasi teknologi besar terkait pembatalan transaksi sepihak, yang membuktikan bahwa kepastian hukum bagi konsumen digital masih bersifat semu.⁴

Penelitian ini mendesak untuk dilakukan karena adanya *research gap* pada studi-studi sebelumnya yang cenderung hanya membahas aspek normatif tanggung jawab pelaku usaha secara umum. Terdapat celah signifikan dalam literatur yang belum mendalami bagaimana sinkronisasi UU ITE terbaru dengan UUPK dalam menangani kecurangan berbasis algoritma dan Artificial Intelligence. Penelitian ini penting untuk merumuskan model perlindungan hukum yang lebih progresif, tidak hanya bergantung pada litigasi konvensional tetapi juga pada penguatan Online Dispute Resolution (ODR) yang berkekuatan eksekutorial.⁵

Terdapat tiga penelitian relevan yang menjadi acuan. Pertama, Rizki Wahyuni (2018) dalam "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia" (DOI: 10.20885/iustum.vol25.iss2.art5) yang berfokus pada aspek administratif. Kedua, Sinta Dewi Rosadi (2018) dalam "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce" (DOI: 10.24912/jbmh.v3i1.2297) yang menekankan pada privasi data pribadi. Ketiga, Barkatullah (2019) yang mengkaji perlindungan diri konsumen. Perbedaan mendasar penelitian ini

¹ Edmon Makarim, Pengantar Hukum Telematika (Cyber Law), Jakarta: Rajawali Pers, 2013, hlm. 45.

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2019, hlm. 72.

³ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Rajawali Pers, 2015, hlm.

39.

⁴ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: Grasindo, 2016, hlm. 18.

⁵ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm. 25.

terletak pada fokus analisisnya terhadap kecurangan manipulatif (dark patterns) dan tanggung jawab platform sebagai intermediari yang belum dibahas secara komprehensif dalam penelitian terdahulu.⁶

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan dua pertanyaan utama: (1) Bagaimana rekonstruksi tanggung jawab hukum platform marketplace terhadap praktik kecurangan manipulatif berdasarkan pembaruan UU ITE? dan (2) Bagaimana model penyelesaian sengketa konsumen yang ideal untuk menjamin pemulihan hak di era ekonomi digital? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas regulasi terkini serta memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen yang adaptif terhadap disrupsi teknologi.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang berfokus pada analisis terhadap kekosongan norma dan antinomi hukum. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).⁷ Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk membedah konsistensi regulasi perlindungan konsumen dalam ranah digital, sedangkan pendekatan konseptual digunakan untuk membangun argumen hukum berdasarkan doktrin dan prinsip hukum yang relevan.

Penelitian ini menggunakan bahan hukum sebagai landasan utama argumentasi, yang dikategorikan menjadi:⁸

1. Bahan Hukum Primer: Terdiri dari peraturan perundang-undangan yang bersifat mengikat seperti UUD 1945, UU Perlindungan Konsumen, dan UU ITE.
2. Bahan Hukum Sekunder: Berupa publikasi hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti buku teks hukum, jurnal hukum, serta hasil penelitian para sarjana hukum.
3. Bahan Hukum Tersier: Berupa kamus hukum dan ensiklopedia yang memberikan petunjuk serta penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi dokumen atau studi kepustakaan.⁹ Bahan hukum yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif dengan teknik interpretasi hukum. Peneliti menerapkan interpretasi sistematis untuk melihat keterkaitan antar regulasi dan interpretasi teleologis guna menemukan tujuan hukum dari perlindungan konsumen di era digital.¹⁰ Penalaran hukum dilakukan secara deduktif, yakni menarik kesimpulan dari permasalahan yang bersifat umum (norma hukum) menuju hal yang bersifat khusus (permasalahan konkret yang diteliti).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Praktik Kecurangan Digital: Perspektif Konflik Norma dan Algorithmic Governance

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik kecurangan di era digital tidak lagi hanya berupa ketidaksesuaian fisik barang, melainkan telah berevolusi menjadi kecurangan sistemik yang memanfaatkan manipulasi algoritma. Fenomena ini menciptakan disharmoni regulasi

⁶ Rizki Wahyuni, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia," *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 25 No. 2, 2018, hlm. 304.

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana, 2017, hlm. 133-137.

⁸ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015, hlm. 13-15.

⁹ Dyoni Pradana & S.W. Sumardiana, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2022, hlm. 42.

¹⁰ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing, 2012, hlm. 310

yang nyata antara UU Perlindungan Konsumen (UUPK) yang bersifat konvensional dengan Surat Edaran Menkominfo No. 5 Tahun 2016 yang mengatur Safe Harbor Policy. Platform seringkali berlindung di balik status sebagai penyedia sarana untuk menghindari tanggung jawab hukum atas praktik *brushing* (ulasan fiktif) dan iklan menyesatkan yang dilakukan oleh mitra penjual. Secara normatif, hal ini menyebabkan terjadinya ketidakpastian hukum bagi konsumen karena adanya celah tanggung jawab (*responsibility gap*) antara platform dan penjual anonim, yang bertentangan dengan prinsip kepastian hukum yang dikemukakan oleh Jan Gijssels.¹¹

Penggunaan *dark patterns* atau desain antarmuka yang manipulatif dalam aplikasi perdagangan digital telah menjadi instrumen baru dalam praktik usaha yang tidak sehat. Praktik ini secara halus mengarahkan konsumen pada pilihan yang merugikan, seperti penambahan biaya tersembunyi atau kesulitan dalam membatalkan langganan, yang secara substansial melanggar asas itikad baik dalam berkontrak. Dalam perspektif Teori Perlindungan Hukum Satjipto Rahardjo, hukum seharusnya bertindak proaktif dalam melindungi pihak yang memiliki posisi tawar (*bargaining position*) lebih lemah. Namun, kenyataannya terdapat kekosongan hukum terkait regulasi tata kelola algoritma (*algorithmic governance*) di Indonesia, sehingga hak konsumen atas informasi yang jujur dan benar sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK seringkali terabaikan oleh dominasi sistem otomatisasi platform.¹²

Selain manipulasi antarmuka, dimensi digital kontemporer juga menghadirkan ancaman melalui eksploitasi data pribadi konsumen sebagai komoditas ekonomi. Praktik *dynamic pricing*, di mana harga produk berubah-ubah berdasarkan profil data dan kebiasaan belanja konsumen, menunjukkan adanya konflik norma antara kepentingan efisiensi bisnis dengan hak atas privasi yang dijamin oleh UU Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Peneliti berpendapat bahwa pengolahan data konsumen yang tidak transparan untuk keuntungan sepihak pelaku usaha merupakan bentuk kecurangan modern yang belum terjangkau secara spesifik oleh sanksi dalam UUPK. Hal ini menuntut adanya sinkronisasi hukum yang lebih kuat agar perlindungan data pribadi tidak hanya dipandang sebagai isu privasi, tetapi juga sebagai bagian integral dari perlindungan ekonomi konsumen di ruang siber.¹³

Urgensi Rekonstruksi Tanggung Jawab Platform (Platform Liability) dalam Mewujudkan Keadilan Distributif

Permasalahan mengenai efektivitas perlindungan hukum konsumen di era digital berkaitan erat dengan model pertanggungjawaban yang dianut oleh sistem hukum Indonesia. Saat ini, penegakan hukum masih sangat bergantung pada prinsip kesalahan (*presumption of negligence*) yang menempatkan beban pembuktian pada pundak konsumen. Hal ini sangat sulit dilakukan dalam transaksi digital yang bersifat kompleks dan tertutup. Oleh karena itu, peneliti mendorong dilakukannya rekonstruksi hukum menuju penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) atau *vicarious liability* bagi penyelenggara platform. Sebagai pihak yang menarik keuntungan materiil (*monetisasi*) dari ekosistem digital, platform harus memikul tanggung jawab hukum renteng terhadap setiap kecurangan yang terjadi di dalam sistemnya, demi menjamin keadilan distributif bagi konsumen.¹⁴

¹¹ Edmon Makarim, *Kerangka Kebijakan Hukum dan Tata Kelola Internet di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2020, hlm. 88.

¹² Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 121.

¹³ Sinta Dewi Rosadi, *Perlindungan Privasi dan Data Pribadi dalam Era Ekonomi Digital*, Bandung: Refika Aditama, 2018, hlm. 45.

¹⁴ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, hlm. 156.

Rendahnya minat konsumen untuk menempuh jalur hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga menunjukkan bahwa mekanisme penegakan hukum saat ini masih bersifat formalistik dan tidak efisien. Terdapat kesenjangan yang lebar antara akses keadilan yang dijanjikan regulasi dengan realitas di lapangan, di mana biaya marjinal untuk menggugat seringkali lebih besar daripada nilai kerugian yang dialami konsumen (small claim distress). Dalam konteks ini, pengembangan Online Dispute Resolution (ODR) yang memiliki kekuatan eksekutorial menjadi kebutuhan mendesak untuk mengisi celah penegakan hukum. Tanpa adanya sistem penyelesaian sengketa yang terintegrasi secara digital, perlindungan hukum bagi konsumen hanya akan tetap berada pada level deskriptif dalam teks undang-undang tanpa memberikan pemulihan hak secara nyata.¹⁵

Secara konseptual, perlindungan hukum bagi konsumen di era digital harus bertransformasi dari sekadar aturan administratif menjadi perlindungan yang bersifat teknologis (protection by design). Hal ini selaras dengan pemikiran hukum progresif yang menekankan bahwa hukum harus mengikuti perkembangan kebutuhan manusia, bukan sebaliknya. Negara harus hadir untuk mewajibkan adanya audit algoritma secara berkala terhadap platform besar guna memastikan tidak ada sistem yang didesain untuk mencurangi konsumen. Dengan demikian, kepastian hukum tidak lagi hanya bersumber dari teks undang-undang yang statis, tetapi dari kehadiran negara dalam mengawasi setiap jengkal aktivitas ekonomi di ruang digital demi terciptanya ekosistem perdagangan yang adil, transparan, dan berkeadilan.¹⁶

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen di era digital saat ini mengalami anomali hukum akibat ketidaksiapan regulasi konvensional dalam merespons kecurangan sistemik berbasis algoritma. Praktik manipulasi melalui dark patterns dan eksploitasi data pribadi menunjukkan adanya disharmoni regulasi antara UU Perlindungan Konsumen dengan kebijakan Safe Harbor Policy yang cenderung memanjakan platform digital. Kondisi ini menciptakan celah tanggung jawab hukum yang melanggengkan posisi tawar konsumen pada level yang sangat rendah, sehingga kepastian hukum yang dicita-citakan masih bersifat semu karena adanya ketimpangan antara laju inovasi teknologi dengan respons regulasi yang statis.

Efektivitas perlindungan konsumen di masa depan tidak dapat lagi bertumpu pada mekanisme pengawasan manual, melainkan harus bertransformasi menuju penguatan tanggung jawab mutlak (strict liability) penyelenggara platform. Rekonstruksi hukum ini mendesak untuk dilakukan melalui penerapan protection by design dan sistem Online Dispute Resolution (ODR) yang memiliki kekuatan eksekutorial untuk mengatasi kendala birokrasi penegakan hukum luring. Dengan demikian, sinkronisasi antara perlindungan hukum progresif dan audit algoritma menjadi kunci utama untuk menciptakan ekosistem perdagangan digital yang tidak hanya efisien secara ekonomi, tetapi juga berkeadilan dan memberikan jaminan pemulihan hak yang nyata bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, A. H. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung: Nusa Media.
- Ibrahim, J. (2012). *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Kristiyanti, C. T. S. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

¹⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung: Nusa Media, 2015, hlm. 210.

¹⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2016, hlm. 92.

- Makarim, E. (2013). Pengantar Hukum Telematika (Cyber Law). Jakarta: Rajawali Pers.
- Makarim, E. (2020). Kerangka Kebijakan Hukum dan Tata Kelola Internet di Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.
- Marzuki, P. M. (2017). Penelitian Hukum: Edisi Revisi. Jakarta: Kencana.
- Miru, A. (2013). Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miru, A. dan Yodo, S. (2015). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pradana, D. dan Sumardiana, S. W. (2022). Metodologi Penelitian Hukum Normatif. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rahardjo, S. (2014). Ilmu Hukum. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Rosadi, S. D. (2018). Perlindungan Privasi dan Data Pribadi dalam Era Ekonomi Digital. Bandung: Refika Aditama.
- Shidarta. (2016). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo.
- Soekanto, S. dan Mamudji, S. (2015). Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wahyuni, R. (2018). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 25(2); 300–315.
- Widjaja, G. dan Yani, A. (2003). Hukum Tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.