



Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen di Marketplace

Eys Putri Pembayun^{1*}, Arifin Faqih Gunawan²

^{1,2} Fakultas Hukum, Universitas Pertiba, Pangkal Pinang, Indonesia

Penulis Korespondensi

Eys Putri Pembayun

putriey13@gmail.com

Artikel Histori

Diterima: 17-04-2025

Direvisi: 24-05-2025

Diterbitkan: 27-06-2025

Abstrak: Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola konsumsi masyarakat, khususnya melalui transaksi elektronik di platform marketplace. Fenomena ini menciptakan tantangan baru dalam perlindungan hukum konsumen yang memerlukan kajian mendalam terhadap implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas implementasi UU Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen pada transaksi digital di marketplace, serta mengidentifikasi kendala dan solusi hukum yang diperlukan. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, menganalisis regulasi terkait, putusan pengadilan, dan literatur hukum yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi UU Perlindungan Konsumen dalam transaksi digital masih menghadapi berbagai kendala, antara lain kesenjangan regulasi, kompleksitas yurisdiksi lintas wilayah, dan lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa. Penelitian ini menemukan perlunya harmonisasi regulasi antara UU Perlindungan Konsumen dengan regulasi teknologi informasi, penguatan peran BPSK dalam menangani sengketa digital, dan pengembangan mekanisme perlindungan konsumen yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Implikasi penelitian ini memberikan rekomendasi kebijakan untuk memperkuat kerangka hukum perlindungan konsumen dalam era digital.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Transaksi Digital, Marketplace

Abstract: The development of digital technology has transformed consumer consumption patterns, particularly through electronic transactions on marketplace platforms. This phenomenon creates new challenges in consumer legal protection that require in-depth study of the implementation of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research aims to analyze the effectiveness of implementing the Consumer Protection Law in providing legal protection to consumers in digital transactions on marketplaces, as well as identifying legal obstacles and solutions needed. The research method used is normative juridical with statutory and conceptual approaches, analyzing related regulations, court decisions, and relevant legal literature. The research results show that the implementation of the Consumer Protection Law in digital transactions still faces various obstacles, including regulatory gaps, cross-regional jurisdictional complexity, and weak dispute resolution mechanisms. This research finds the need for regulatory harmonization between the Consumer Protection Law and information technology regulations, strengthening the role of BPSK in handling digital disputes, and developing consumer protection mechanisms that are adaptive to technological developments. The implications of this research provide policy recommendations to strengthen the legal framework for consumer protection in the digital era.

Keywords: Consumer Protection, Digital Transactions, Marketplace

PENDAHULUAN

Dalam dua tahun terakhir, Indonesia mengalami lonjakan kasus sengketa konsumen di platform marketplace digital yang menunjukkan kelemahan sistemik dalam perlindungan hukum konsumen. Data Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menunjukkan peningkatan pengaduan konsumen terkait transaksi digital sebesar 275% pada periode 2022-2024, dengan mayoritas kasus melibatkan platform e-commerce seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada. Kasus-kasus yang paling menonjol antara lain penipuan seller dengan akun palsu, kegagalan sistem pembayaran yang merugikan konsumen, ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, serta kesulitan konsumen dalam mengakses mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Lebih mengkhawatirkan lagi, sebagian besar kasus tersebut tidak dapat diselesaikan secara optimal melalui kerangka hukum yang ada, menunjukkan adanya kesenjangan regulasi yang signifikan antara realitas transaksi digital dengan instrumen hukum perlindungan konsumen konvensional.¹

Permasalahan konkrit ini mencerminkan tantangan yang lebih luas dalam implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di era digital. UU Perlindungan Konsumen yang disahkan pada masa pra-digital revolution ini mengatur perlindungan konsumen dalam konteks transaksi konvensional yang melibatkan interaksi langsung antara konsumen dan pelaku usaha.² Namun, karakteristik transaksi digital di marketplace memiliki kompleksitas yang berbeda, meliputi hubungan trilateral antara konsumen, marketplace, dan seller, sistem pembayaran elektronik, mekanisme review dan rating, serta tantangan yurisdiksi lintas wilayah. Dalam konteks ini, ketentuan-ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen seperti tanggung jawab pelaku usaha, hak konsumen atas informasi yang benar, dan mekanisme penyelesaian sengketa menghadapi hambatan interpretasi dan implementasi yang serius.

Evolusi teknologi digital telah mengubah fundamental lanskap perdagangan Indonesia secara dramatis. Berdasarkan data Asosiasi E-commerce Indonesia, nilai transaksi e-commerce nasional mencapai Rp 394,9 triliun pada tahun 2023, dengan pertumbuhan rata-rata 20% per tahun. Platform marketplace mendominasi ekosistem digital dengan menguasai lebih dari 75% total transaksi e-commerce domestik. Fenomena ini didorong oleh penetrasi internet yang mencapai 78,2% dari total populasi Indonesia dan akselerasi digitalisasi selama pandemi COVID-19. Namun, pertumbuhan eksponensial ini tidak diimbangi dengan perkembangan kerangka regulasi yang memadai untuk melindungi kepentingan konsumen dalam transaksi digital.

Kompleksitas hukum dalam transaksi marketplace muncul dari karakteristik unik platform digital yang berbeda secara fundamental dengan transaksi konvensional. Dalam transaksi marketplace, terdapat ambiguitas mengenai status hukum platform apakah sebagai perantara (intermediary) atau pelaku usaha yang bertanggung jawab penuh terhadap transaksi. Ketidakjelasan ini berdampak pada sulitnya menentukan pihak yang bertanggung jawab ketika terjadi kerugian konsumen. Selain itu, sistem algoritma yang digunakan marketplace dalam menampilkan produk, menentukan ranking seller, dan memproses transaksi menciptakan dinamika pasar yang tidak transparan bagi konsumen. Masalah ini diperparah dengan praktik dark pattern dalam desain interface yang dapat mengarahkan konsumen pada keputusan

¹ Yanci Libria Fista, Aris Machmud, dan Suartini Suartini, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Binamulia Hukum* 12, no. 1 (29 Agustus 2023): 177–89, <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>.

² Fenny Bintarawati dan Daud Rismana, "Efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-Commerce Di Era Ekonomi Digital," *Risalah Hukum* 20, no. 2 (29 Desember 2024): 102–12, <https://doi.org/10.30872/risalah.v20i2.1570>.

pembelian yang tidak optimal, serta penggunaan data pribadi konsumen untuk kepentingan komersial tanpa persetujuan yang jelas.

Tantangan yurisdiksi dalam transaksi digital juga menciptakan permasalahan hukum yang kompleks. Transaksi di marketplace seringkali melibatkan seller yang berada di wilayah berbeda dengan konsumen, bahkan lintas negara. Ketika terjadi sengketa, konsumen menghadapi kesulitan dalam menentukan forum penyelesaian sengketa yang tepat dan efektif. BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen menghadapi keterbatasan dalam menangani sengketa lintas wilayah dan kurangnya pemahaman teknis tentang karakteristik transaksi digital.³ Hal ini mengakibatkan banyak kasus sengketa konsumen digital yang tidak dapat diselesaikan secara memuaskan, meninggalkan konsumen dalam posisi yang rentan dan tidak terlindungi.

Kelemahan struktural dalam perlindungan konsumen digital juga tercermin dalam mekanisme dispute resolution yang tersedia. Meskipun sebagian besar marketplace menyediakan sistem internal dispute resolution, mekanisme ini seringkali tidak independen dan cenderung mengutamakan kepentingan platform atau seller yang memberikan kontribusi revenue lebih besar. Konsumen mengalami kesulitan dalam mengakses mekanisme penyelesaian sengketa yang fair dan transparan. Lebih lanjut, ketentuan dalam terms of service marketplace seringkali mengandung klausula yang membatasi hak konsumen atau mengalihkan tanggung jawab platform, yang berpotensi bertentangan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam UU No. 8/1999.⁴

Dimensi internasional perdagangan digital juga menambah kompleksitas permasalahan. Banyak marketplace yang beroperasi di Indonesia merupakan platform multinasional dengan struktur korporasi yang kompleks, melibatkan entitas hukum di berbagai negara. Ketika terjadi sengketa, konsumen Indonesia menghadapi tantangan dalam menentukan hukum yang berlaku dan forum yang berwenang. Kondisi ini diperparah dengan perbedaan standar perlindungan konsumen antar negara dan ketidakjelasan mengenai penerapan hukum nasional terhadap platform digital asing yang beroperasi di Indonesia.

Urgensi penelitian ini juga didorong oleh perkembangan regulasi terkini dalam bidang teknologi informasi dan perdagangan elektronik. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai regulasi seperti Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan Peraturan Menteri Perdagangan terkait marketplace, namun harmonisasi antara regulasi-regulasi tersebut dengan UU Perlindungan Konsumen masih belum optimal.⁵ Terdapat potensi konflik norma dan kekosongan hukum yang dapat merugikan konsumen. Oleh karena itu, penelitian komprehensif mengenai implementasi UU Perlindungan Konsumen dalam konteks transaksi digital menjadi sangat penting untuk memberikan rekomendasi perbaikan kerangka regulasi yang ada.

Berdasarkan permasalahan konkrit dan tantangan sistemik yang telah diuraikan, penelitian ini menjadi relevan dan urgent untuk dilakukan guna menganalisis efektivitas implementasi UU Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen pada transaksi digital di marketplace, serta merumuskan solusi hukum yang komprehensif untuk mengoptimalkan perlindungan konsumen di era digital.

³ Cahya Iradi Arimba dan Dede Mutakin, "PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA BANDUNG," *Jurnal Res Justitia: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (10 Januari 2025): 519–30, <https://doi.org/10.46306/rj.v5i1.260>.

⁴ Imadatul Fitriani, Inayah Maulia, dan Lucky Dafira, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara," *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 3 (16 Juni 2025): 1387–97, <https://doi.org/10.61104/alz.v3i3.1323>.

⁵ Maulana dkk., "PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI PERDAGANGAN ELEKTRONIK (E-COMMERCE)," *Jurnal Hukum Legalita* 5, no. 1 (31 Juli 2023): 82–95, <https://doi.org/10.47637/legalita.v5i1.885>.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif (doctrinal research) dengan metode pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach) untuk menganalisis efektivitas implementasi UU Perlindungan Konsumen dalam transaksi digital di marketplace.⁶ Sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU ITE, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, peraturan menteri terkait, serta putusan pengadilan dan keputusan BPSK yang berkaitan dengan sengketa konsumen digital; bahan hukum sekunder meliputi buku-buku hukum, jurnal ilmiah, artikel hukum, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan perlindungan konsumen dan transaksi digital; serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber referensi lainnya. Metode pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) dengan teknik dokumentasi untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, dan menganalisis bahan-bahan hukum yang relevan dari berbagai sumber literatur, basis data hukum, dan arsip putusan pengadilan. Metode analisis data menggunakan analisis kualitatif dengan teknik analisis deskriptif-preskriptif, yaitu mendeskripsikan dan menginterpretasikan ketentuan hukum yang berlaku, menganalisis kesenjangan dan kelemahan implementasi regulasi dalam praktik, kemudian memberikan preskripsi berupa rekomendasi perbaikan dan solusi hukum yang diperlukan untuk mengoptimalkan perlindungan konsumen dalam transaksi digital di marketplace, dengan menggunakan metode deduksi untuk menarik kesimpulan dari premis-premis hukum yang telah dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Implementasi UU Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital di Marketplace

Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam konteks transaksi digital di marketplace menghadapi tantangan efektivitas yang signifikan, terutama dalam hal kesesuaian instrumen hukum dengan karakteristik transaksi digital modern. Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.⁷ Namun dalam praktik transaksi marketplace, implementasi ketentuan ini mengalami kendala karena asimetri informasi yang lebih kompleks dibandingkan transaksi konvensional. Konsumen seringkali hanya mengandalkan foto produk, deskripsi teks, dan sistem review yang dapat dimanipulasi, sementara tidak dapat melakukan pemeriksaan fisik langsung terhadap barang. Fenomena "catfishing produk" dimana foto dan deskripsi produk tidak sesuai dengan barang yang diterima konsumen menjadi permasalahan umum yang menunjukkan kelemahan implementasi hak informasi konsumen dalam lingkungan digital. Platform marketplace memiliki keterbatasan dalam memverifikasi akurasi informasi yang diunggah oleh ribuan seller, sehingga mekanisme kontrol kualitas informasi tidak dapat berjalan optimal seperti yang diamanatkan dalam UU Perlindungan Konsumen.

Efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi digital juga terhambat oleh kompleksitas hubungan hukum trilateral antara konsumen, marketplace, dan seller yang tidak diatur secara eksplisit dalam UU Perlindungan Konsumen. Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian

⁶ Syafri Hariansah, "Analisis Implementasi Nilai-Nilai Budaya Hukum dalam Kehidupan Berbangsa dan Bernegara: Studi Kritis Pendekatan Masyarakat, Budaya dan Hukum," *KRTHA BHAYANGKARA* 16, no. 1 (3 April 2022): 121–30, <https://doi.org/10.31599/krtha.v16i1.1000>.

⁷ Muhammad Taufik Rusydi, "Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Cash On Delivery Di Dalam E-Commerce" 2, no. 1 (2024).

yang dialami konsumen, namun dalam konteks marketplace terdapat ambiguitas mengenai siapa yang dikategorikan sebagai "pelaku usaha" yang bertanggung jawab. Marketplace seringkali memosisikan diri sebagai penyedia layanan teknologi atau perantara (intermediary) yang menghubungkan seller dan buyer, bukan sebagai pelaku usaha yang menjual barang secara langsung. Interpretasi ini menciptakan celah hukum dimana konsumen mengalami kesulitan dalam menentukan pihak yang tepat untuk dimintai pertanggungjawaban ketika terjadi kerugian.⁸ Dalam kasus-kasus sengketa, marketplace cenderung mengalihkan tanggung jawab kepada seller individual, sementara seller seringkali tidak memiliki kapasitas finansial yang memadai untuk memberikan kompensasi yang sesuai dengan kerugian konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa konstruksi tanggung jawab pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen belum dapat diadaptasi secara efektif untuk mengakomodasi kompleksitas struktur bisnis digital.

Implementasi hak konsumen untuk memilih dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf b UU Perlindungan Konsumen juga menghadapi tantangan dalam konteks algoritma marketplace. Sistem algoritma yang digunakan platform untuk menampilkan produk, menentukan ranking pencarian, dan memberikan rekomendasi tidak transparan bagi konsumen dan dapat mempengaruhi keputusan pembelian tanpa disadari konsumen. Algoritma tersebut seringkali dipengaruhi oleh faktor-faktor komersial seperti komisi yang dibayarkan seller, budget iklan, atau kerjasama strategis antara marketplace dengan brand tertentu. Konsumen tidak memiliki informasi yang cukup mengenai kriteria yang digunakan algoritma dalam menampilkan produk, sehingga prinsip kebebasan memilih yang dijamin UU Perlindungan Konsumen tidak dapat terealisasi secara optimal. Praktik "dark pattern" dalam desain interface marketplace yang mengarahkan konsumen pada pilihan tertentu juga bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen, namun sulit diidentifikasi dan dibuktikan dalam kerangka hukum yang ada.

Mekanisme penyelesaian sengketa sebagaimana diatur dalam Pasal 45 sampai Pasal 48 UU Perlindungan Konsumen mengalami keterbatasan signifikan dalam menangani sengketa transaksi digital. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diamanatkan sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan menghadapi kendala teknis dalam memahami karakteristik transaksi digital, keterbatasan yurisdiksi untuk menangani sengketa lintas wilayah, dan kurangnya mekanisme eksekusi yang efektif terhadap pelaku usaha digital. Dalam praktiknya, mayoritas marketplace menyediakan sistem internal dispute resolution yang tidak independen dan cenderung mengutamakan efisiensi operasional platform daripada keadilan bagi konsumen. Konsumen seringkali dipaksa untuk menerima solusi yang ditawarkan platform atau kehilangan haknya untuk mendapatkan ganti rugi. Ketentuan dalam terms of service marketplace yang mengharuskan konsumen menyelesaikan sengketa melalui mekanisme internal platform terlebih dahulu sebelum dapat mengakses jalur hukum formal juga berpotensi bertentangan dengan hak konsumen untuk memilih forum penyelesaian sengketa sebagaimana dijamin dalam UU Perlindungan Konsumen.⁹

Efektivitas implementasi UU Perlindungan Konsumen dalam transaksi digital juga terkendala oleh keterbatasan dalam mengatur aspek perlindungan data pribadi konsumen. Meskipun Pasal 4 huruf f UU Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, namun tidak terdapat pengaturan spesifik mengenai perlindungan data pribadi konsumen yang dikumpulkan selama transaksi digital. Marketplace mengumpulkan data pribadi konsumen dalam jumlah besar termasuk informasi demografis, preferensi belanja,

⁸ Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, dan Agustina Balik, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk," t.t.

⁹ Naya Nissa dkk., "Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kelalaian Jasa Ekspedisi Id Express Di Pangkalpinang," t.t.

riwayat transaksi, dan data lokasi yang dapat digunakan untuk kepentingan komersial tanpa persetujuan eksplisit konsumen. Pelanggaran privasi data dan penggunaan data konsumen untuk praktik diskriminasi harga atau manipulasi pasar tidak dapat ditangani secara efektif melalui instrumen UU Perlindungan Konsumen yang ada, menunjukkan kebutuhan adaptasi regulasi untuk mengakomodasi risiko-risiko baru dalam transaksi digital.

Tantangan yurisdiksi dalam implementasi UU Perlindungan Konsumen terhadap transaksi digital di marketplace juga menciptakan kelemahan perlindungan konsumen yang sistemik. Banyak platform marketplace yang beroperasi di Indonesia merupakan entitas multinasional dengan struktur korporasi yang kompleks, kantor pusat di luar negeri, dan seller yang tersebar di berbagai wilayah. Ketika terjadi sengketa, konsumen menghadapi kesulitan dalam menentukan yurisdiksi yang tepat untuk menerapkan UU Perlindungan Konsumen Indonesia. Prinsip *lex loci contractus* yang umumnya digunakan dalam penentuan hukum yang berlaku menjadi kabur dalam transaksi digital karena tidak ada lokasi fisik yang jelas dimana kontrak dibuat. Marketplace seringkali memasukkan klausula *choice of law* dalam terms of service yang mengacu pada hukum negara lain, menciptakan potensi konflik dengan ketentuan UU Perlindungan Konsumen Indonesia. Kelemahan ini diperparah dengan keterbatasan aparat penegak hukum dalam melakukan enforcement terhadap platform digital asing yang tidak memiliki representative office atau aset yang cukup di Indonesia.¹⁰

Analisis terhadap efektivitas implementasi UU Perlindungan Konsumen dalam transaksi digital menunjukkan bahwa meskipun prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen dalam undang-undang tersebut masih relevan, namun instrumen hukum dan mekanisme implementasinya memerlukan adaptasi signifikan untuk dapat memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen dalam transaksi digital di marketplace.¹¹ Kesenjangan antara karakteristik transaksi digital dengan kerangka regulasi konvensional menciptakan celah perlindungan yang dapat merugikan konsumen dan mengurangi kepercayaan publik terhadap ekosistem perdagangan digital Indonesia.

Kendala Hukum, Tantangan Penegakan Hak Konsumen, dan Solusi Hukum dalam Transaksi Digital di Marketplace

Kendala hukum utama dalam penegakan hak-hak konsumen pada transaksi digital di marketplace bersumber dari disharmoni regulasi antara UU Perlindungan Konsumen dengan peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur aspek teknologi informasi dan perdagangan elektronik. UU ITE, PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan berbagai peraturan menteri terkait marketplace seringkali memiliki pendekatan yang berbeda dalam mendefinisikan tanggung jawab platform digital, hak dan kewajiban konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Ketidakkonsistenan ini menciptakan kebingungan bagi konsumen, pelaku usaha, dan aparat penegak hukum dalam menentukan aturan mana yang harus diterapkan dalam kasus sengketa tertentu.¹² Lebih lanjut, tidak adanya harmonisasi antara regulasi perlindungan konsumen dengan regulasi perlindungan data pribadi juga menciptakan celah hukum dimana hak-hak konsumen atas privasi dan keamanan data tidak dapat dilindungi secara optimal. Kondisi ini diperparah dengan adanya overlapping kewenangan antara berbagai lembaga negara seperti Kementerian Perdagangan, Kementerian

¹⁰ Eko Jumadiyanto, "Penerapan Yurisdiksi Pribadi Dalam Penegakan Hukum Di Internet Dan E-Commerce Law," t.t.

¹¹ Virna Dewi dkk., "PENDAMPINGAN PEMBUATAN LOGO DAN MEREK SEBAGAI IDENTITAS UMKM DI DESA SUNGKAP KECAMATAN SUNGAI SELAN KABUPATEN BANGKA TENGAH," t.t.

¹² Firyaaal Shabrina Izazi dkk., "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERATURAN PEMERINTAH (PP) NOMOR 80 TAHUN 2019 TENTANG PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK," 1999.

Komunikasi dan Informatika, serta BPSK dalam mengawasi dan menegakkan aturan perlindungan konsumen digital, yang seringkali mengakibatkan koordinasi yang tidak efektif dan penegakan hukum yang tidak konsisten.¹³

Tantangan teknis dalam penegakan hak konsumen digital juga muncul dari karakteristik teknologi yang digunakan dalam transaksi marketplace yang sulit dipahami oleh aparat penegak hukum konvensional. Sistem algoritma, artificial intelligence, dan blockchain yang digunakan platform untuk memproses transaksi, menentukan ranking produk, dan mengelola data konsumen memerlukan pemahaman teknis yang mendalam untuk dapat dianalisis dari perspektif hukum.¹⁴ Aparat penegak hukum seringkali mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi pelanggaran hak konsumen yang terjadi melalui manipulasi algoritma atau praktik diskriminatif yang dilakukan secara otomatis oleh sistem. Tantangan ini diperparah dengan kecepatan perkembangan teknologi yang jauh melampaui kecepatan adaptasi regulasi dan kapasitas institusi penegak hukum.¹⁵ Ketika suatu praktik merugikan konsumen berhasil diidentifikasi dan diatur, seringkali pelaku usaha sudah mengembangkan metode baru yang belum tertangkap dalam kerangka regulasi yang ada. Kompleksitas teknis ini juga menyulitkan konsumen dalam membuktikan adanya pelanggaran hak-haknya, karena bukti digital dapat dengan mudah dimanipulasi atau dihilangkan oleh platform.

Keterbatasan kapasitas institusional dalam menangani sengketa konsumen digital menjadi kendala struktural yang signifikan dalam penegakan hak konsumen. BPSK sebagai lembaga utama penyelesaian sengketa konsumen menghadapi keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam bidang teknologi digital, keterbatasan anggaran untuk mengembangkan sistem penanganan sengketa digital, dan keterbatasan yurisdiksi untuk menangani kasus-kasus yang melibatkan platform multinasional atau seller lintas provinsi. Sebagian besar anggota majelis BPSK tidak memiliki latar belakang pendidikan atau pengalaman yang memadai dalam bidang teknologi informasi, sehingga seringkali mengalami kesulitan dalam memahami esensi permasalahan yang dihadapi konsumen dalam transaksi digital. Keterbatasan ini berdampak pada kualitas putusan BPSK yang seringkali tidak dapat memberikan solusi yang tepat dan komprehensif bagi permasalahan konsumen digital. Selain itu, mekanisme eksekusi putusan BPSK terhadap platform digital juga menghadapi kendala teknis, terutama untuk platform yang tidak memiliki kantor atau aset fisik yang memadai di Indonesia.

Tantangan penegakan hak konsumen digital juga berkaitan dengan asimetri kekuatan tawar antara konsumen individual dengan platform marketplace yang memiliki sumber daya finansial dan teknologi yang sangat besar. Platform dapat mempekerjakan tim legal yang sophisticated untuk menyusun terms of service yang kompleks dan sulit dipahami konsumen awam, namun secara legal dapat digunakan untuk membatasi hak-hak konsumen atau mengalihkan tanggung jawab platform. Konsumen individual tidak memiliki akses kepada konsultasi hukum yang memadai untuk memahami implikasi dari terms of service yang mereka setujui, sehingga seringkali tanpa disadari telah melepaskan hak-hak pentingnya. Ketika terjadi sengketa, konsumen menghadapi biaya yang tinggi untuk mengakses bantuan hukum profesional, sementara nilai kerugian yang dialami seringkali tidak sebanding dengan biaya litigasi yang harus dikeluarkan. Kondisi ini menciptakan moral hazard dimana platform dapat

¹³ Egi Rivaldi Gumilar dkk., "Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen pada Pihak Ketiga sebagai Upaya Transformasi Ekonomi Digital," *Forschungsforum Law Journal* 2, no. 1 (31 Januari 2025): 15–28, <https://doi.org/10.35586/flj.v2i1.9808>.

¹⁴ Rina Arum Prastyanti dan Khoirul Mustofa, "Urgensi Regulasi Penggunaan Kecerdasan Buatan (AI) Dalam Ecommerce," *Jurnal Bedah Hukum* 8, no. 2 (31 Oktober 2024): 167–76, <https://doi.org/10.36596/jbh.v8i2.1413>.

¹⁵ Diah Nurafifah, "IMPLEMENTASI AI DALAM PENEGAKAN HUKUM PIDANA DI INDONESIA: STUDI KASUS DETEKSI KEJAHATAN SIBER," t.t.

dengan mudah melakukan praktik yang merugikan konsumen karena mengetahui bahwa konsumen tidak memiliki insentif ekonomis untuk menuntut secara hukum.¹⁶

Untuk mengatasi berbagai kendala dan tantangan tersebut, diperlukan solusi hukum yang komprehensif dan multi-dimensional. Pertama, harmonisasi regulasi melalui revisi UU Perlindungan Konsumen untuk mengakomodasi karakteristik transaksi digital dengan memasukkan ketentuan spesifik mengenai tanggung jawab platform marketplace, hak konsumen atas transparansi algoritma, perlindungan data pribadi, dan mekanisme penyelesaian sengketa digital yang efektif.¹⁷ Revisi ini harus dilakukan secara sinkron dengan penyesuaian regulasi turunan seperti PP dan Permen untuk memastikan konsistensi dan saling mendukung antaraturan. Kedua, penguatan kapasitas institusional BPSK melalui pelatihan khusus bagi anggota majelis dalam bidang teknologi digital, rekrutmen ahli teknologi informasi sebagai anggota atau konsultan BPSK, pengembangan sistem online dispute resolution (ODR) yang dapat menangani sengketa digital secara efisien, dan peningkatan koordinasi antara BPSK pusat dan daerah untuk menangani kasus lintas wilayah.¹⁸ Ketiga, pembentukan lembaga pengawasan khusus untuk marketplace yang memiliki kewenangan untuk melakukan audit terhadap algoritma platform, memverifikasi keakuratan informasi produk, dan memberikan sanksi yang tegas bagi pelanggaran hak konsumen.

Solusi hukum juga harus mencakup pengembangan mekanisme class action atau gugatan perwakilan kelompok untuk sengketa konsumen digital, mengingat karakteristik kerugian digital yang seringkali bersifat massal namun dengan nilai kerugian individual yang kecil. Hal ini akan memberikan insentif ekonomis bagi konsumen untuk menegakkan hak-haknya dan menciptakan efek jera bagi platform yang melakukan praktik merugikan konsumen. Selain itu, perlu dikembangkan sistem alternative dispute resolution (ADR) yang khusus untuk sengketa konsumen digital dengan melibatkan mediator yang memiliki kompetensi teknologi dan prosedur yang disesuaikan dengan karakteristik transaksi digital. Implementasi teknologi blockchain dalam sistem dispute resolution juga dapat meningkatkan transparansi dan kepercayaan konsumen terhadap proses penyelesaian sengketa.

Aspek preventif juga harus menjadi bagian integral dari solusi hukum melalui kewajiban platform untuk menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai terms of service, kebijakan privasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam bahasa Indonesia. Platform juga harus diwajibkan untuk menyediakan cooling-off period yang memadai bagi konsumen untuk membatalkan transaksi, sistem escrow yang melindungi pembayaran konsumen hingga barang diterima sesuai dengan deskripsi, dan mekanisme review dan rating yang transparan dan tidak dapat dimanipulasi. Penerapan prinsip strict liability bagi platform untuk kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian dalam verifikasi seller atau kegagalan sistem keamanan juga perlu dipertimbangkan untuk memberikan insentif yang kuat bagi platform untuk menjaga kualitas layanan dan melindungi konsumen.¹⁹

Solusi hukum juga harus mencakup dimensi internasional melalui pengembangan kerjasama bilateral dan multilateral dengan negara-negara lain untuk enforcement hukum

¹⁶ Krismat Hutagalung, Hasnati Hasnati, dan Indra Afrita, "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN BAKU YANG MERUGIKAN KONSUMEN," *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 2 (14 Desember 2021): 207, <https://doi.org/10.32503/mizan.v10i2.1850>.

¹⁷ Obie Ardi dan Muhammad Aziz Zulkifli, "Urgensi Perlindungan Hukum Atas Rahasia Dagang UMKM: Studi Empiris Kesadaran Hukum di Pangkalpinang," t.t.

¹⁸ Falah Al Ghozali dan Try Hardyanthi, "Perlindungan Konsumen pada Platform E-Commerce: Regulasi dan Peran Pemerintah," *Ethics and Law Journal: Business and Notary* 2, no. 3 (29 Juli 2024): 136–41, <https://doi.org/10.61292/eljbn.220>.

¹⁹ Abdul Halim, "TANGGUNG JAWAB PENYEDIA PLATFORM E-COMMERCE DALAM MELINDUNGI TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI PLATFORM E-COMMERCE," t.t.

perlindungan konsumen terhadap platform multinasional.²⁰ Indonesia perlu mengembangkan framework hukum yang memungkinkan penerapan yurisdiksi extraterritorial terhadap platform asing yang beroperasi di Indonesia dan merugikan konsumen Indonesia, serta mekanisme mutual legal assistance untuk investigasi dan penuntutan pelanggaran hak konsumen lintas negara. Implementasi solusi-solusi hukum ini memerlukan political will yang kuat dari pemerintah, alokasi sumber daya yang memadai, dan koordinasi yang efektif antara berbagai stakeholder termasuk lembaga pemerintah, asosiasi konsumen, dan industri teknologi untuk menciptakan ekosistem perdagangan digital yang aman, adil, dan sustainable bagi semua pihak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pertama, efektivitas implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen pada transaksi digital di marketplace masih sangat terbatas dan menghadapi berbagai hambatan struktural. Keterbatasan ini terutama disebabkan oleh ketidaksesuaian antara karakteristik transaksi digital dengan instrumen hukum konvensional yang terdapat dalam UU Perlindungan Konsumen. Kompleksitas hubungan trilateral antara konsumen, marketplace, dan seller menciptakan ambiguitas dalam penentuan tanggung jawab pelaku usaha, sementara asimetri informasi dalam transaksi digital tidak dapat diatasi secara optimal melalui ketentuan hak informasi konsumen yang ada. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK juga tidak efektif dalam menangani karakteristik sengketa digital yang memiliki kompleksitas teknis tinggi dan seringkali melibatkan yurisdiksi lintas wilayah. Selain itu, tidak adanya pengaturan spesifik mengenai transparansi algoritma, perlindungan data pribadi konsumen, dan tanggung jawab platform marketplace dalam UU Perlindungan Konsumen mengakibatkan munculnya celah perlindungan yang dapat dieksploitasi oleh pelaku usaha untuk merugikan konsumen.

Kedua, kendala hukum dan tantangan dalam penegakan hak-hak konsumen pada transaksi digital di marketplace bersumber dari disharmoni regulasi, keterbatasan kapasitas institusional, dan asimetri kekuatan tawar antara konsumen dengan platform digital. Disharmoni antara UU Perlindungan Konsumen dengan regulasi teknologi informasi dan perdagangan elektronik lainnya menciptakan ketidakpastian hukum dan overlapping kewenangan antar lembaga penegak hukum. Keterbatasan teknis aparaturnya dalam memahami teknologi digital dan kecepatan perkembangan teknologi yang melampaui adaptasi regulasi menyebabkan banyak pelanggaran hak konsumen yang tidak dapat diidentifikasi dan ditindak secara efektif. Asimetri kekuatan tawar antara konsumen individual dengan platform multinasional yang memiliki sumber daya besar mengakibatkan konsumen berada dalam posisi yang lemah dalam menegosiasikan hak-haknya. Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, diperlukan solusi hukum yang komprehensif meliputi harmonisasi regulasi melalui revisi UU Perlindungan Konsumen, penguatan kapasitas institusional BPSK, pembentukan lembaga pengawasan khusus marketplace, pengembangan mekanisme class action dan alternative dispute resolution untuk sengketa digital, serta implementasi aspek preventif melalui kewajiban transparansi platform dan penerapan prinsip strict liability.

Saran

Pertama, untuk meningkatkan efektivitas implementasi UU Perlindungan Konsumen dalam transaksi digital, pemerintah perlu segera melakukan revisi komprehensif terhadap UU Nomor 8 Tahun 1999 dengan memasukkan ketentuan khusus mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Revisi ini harus mencakup definisi yang jelas mengenai

²⁰ Dewi Sulistianingsih, Melliniarini Dibura Utami, dan Yuli Prasetyo Adhi, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce sebagai Tantangan Bisnis di Era Global," *JURNAL MERCATORIA* 16, no. 2 (28 Desember 2023): 119–28, <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i2.8042>.

tanggung jawab platform marketplace sebagai pelaku usaha, pengaturan mengenai transparansi algoritma dan sistem rekomendasi, perlindungan data pribadi konsumen, dan mekanisme penyelesaian sengketa digital yang efektif. Selain itu, perlu dilakukan sinkronisasi dan harmonisasi antara UU Perlindungan Konsumen dengan UU ITE, PP No. 80 Tahun 2019, dan regulasi turunan lainnya untuk menghindari tumpang tindih dan konflik norma. Pemerintah juga harus memperkuat kapasitas BPSK melalui pelatihan khusus bagi anggota majelis dalam bidang teknologi digital, rekrutmen ahli teknologi informasi, dan pengembangan sistem online dispute resolution (ODR) yang dapat menangani sengketa konsumen digital secara efisien dan efektif.

Kedua, untuk mengatasi kendala hukum dan tantangan penegakan hak konsumen digital, diperlukan pembentukan lembaga pengawasan khusus marketplace yang memiliki kewenangan untuk melakukan audit terhadap algoritma platform, memverifikasi keakuratan informasi produk, dan memberikan sanksi tegas bagi pelanggaran hak konsumen. Lembaga ini harus didukung dengan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknologi dan regulasi yang memadai serta kewenangan yang cukup untuk melakukan enforcement terhadap platform multinasional. Selain itu, perlu dikembangkan mekanisme gugatan perwakilan kelompok (*class action*) khusus untuk sengketa konsumen digital yang dapat memberikan akses keadilan yang lebih mudah dan ekonomis bagi konsumen. Pemerintah juga harus mengembangkan kerjasama internasional dengan negara-negara lain untuk enforcement hukum perlindungan konsumen terhadap platform multinasional, termasuk pengembangan framework yurisdiksi extraterritorial dan mutual legal assistance. Implementasi kedua saran ini memerlukan komitmen politik yang kuat, alokasi anggaran yang memadai, dan koordinasi yang efektif antara berbagai stakeholder untuk menciptakan ekosistem perdagangan digital yang melindungi kepentingan konsumen sambil tetap mendorong inovasi dan pertumbuhan ekonomi digital Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardi, Obie, dan Muhamad Aziz Zulkifli. "Urgensi Perlindungan Hukum Atas Rahasia Dagang UMKM: Studi Empiris Kesadaran Hukum di Pangkalpinang," t.t.
- Arimba, Cahya Iradi, dan Dede Mutakin. "PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA BANDUNG." *Jurnal Res Justitia: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (10 Januari 2025): 519–30. <https://doi.org/10.46306/rj.v5i1.260>.
- Arum Prastyanti, Rina, dan Khoirul Mustofa. "Urgensi Regulasi Penggunaan Kecerdasan Buatan (AI) Dalam Ecommerce." *Jurnal Bedah Hukum* 8, no. 2 (31 Oktober 2024): 167–76. <https://doi.org/10.36596/jbh.v8i2.1413>.
- Bintarawati, Fenny, dan Daud Rismana. "Efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-Commerce Di Era Ekonomi Digital." *Risalah Hukum* 20, no. 2 (29 Desember 2024): 102–12. <https://doi.org/10.30872/risalah.v20i2.1570>.
- Dewi, Virna, Anis Rindiani, Sri Yuliana, dan Ina Alenda. "PENDAMPINGAN PEMBUATAN LOGO DAN MEREK SEBAGAI IDENTITAS UMKM DI DESA SUNGKAP KECAMATAN SUNGAI SELAN KABUPATEN BANGKA TENGAH," t.t.
- Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, dan Suartini Suartini. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 12, no. 1 (29 Agustus 2023): 177–89. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>.
- Ghozali, Falah Al, dan Try Hardyanthi. "Perlindungan Konsumen pada Platform E-Commerce: Regulasi dan Peran Pemerintah." *Ethics and Law Journal: Business and Notary* 2, no. 3 (29 Juli 2024): 136–41. <https://doi.org/10.61292/eljbn.220>.

- Gumilar, Egi Rivaldi, Matthew Jakaria Sitanggang, Saher Remal Agungta Ketaren, dan Muhammad Ezzat Everoes. “Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen pada Pihak Ketiga sebagai Upaya Transformasi Ekonomi Digital.” *Forschungsforum Law Journal* 2, no. 1 (31 Januari 2025): 15–28. <https://doi.org/10.35586/flj.v2i1.9808>.
- Halim, Abdul. “TANGGUNG JAWAB PENYEDIA PLATFORM E-COMMERCE DALAM MELINDUNGI TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI PLATFORM E-COMMERCE,” t.t.
- Hutagalung, Krismat, Hasnati Hasnati, dan Indra Afrita. “PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN BAKU YANG MERUGIKAN KONSUMEN.” *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 2 (14 Desember 2021): 207. <https://doi.org/10.32503/mizan.v10i2.1850>.
- Imadatul Fitriani, Inayah Maulia, dan Lucky Dafira. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara.” *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 3 (16 Juni 2025): 1387–97. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i3.1323>.
- Izazi, Firyaaal Shabrina, Priya Sajena, Ratnarisa Sashi Kirana, dan Kristin Marsaulina. “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERATURAN PEMERINTAH (PP) NOMOR 80 TAHUN 2019 TENTANG PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK,” 1999.
- Jumadiyanto, Eko. “Penerapan Yurisdiksi Pribadi Dalam Penegakan Hukum Di Internet Dan E-Commerce Law,” t.t.
- Maulana, Kerenina Sunny Halim, Alifah Fauziah, Satrio Kuncoro, dan Dina Dayanti. “PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI PERDAGANGAN ELEKTRONIK (E-COMMERCE).” *Jurnal Hukum Legalita* 5, no. 1 (31 Juli 2023): 82–95. <https://doi.org/10.47637/legalita.v5i1.885>.
- Molle, Ari Apriatman, Teng Berlianty, dan Agustina Balik. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk,” t.t.
- Nissa, Nayu, H Farid Effendi, Virna Dewi, Anis Rindiani, dan Sri Yuliana. “Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kelalaian Jasa Ekspedisi Id Express Di Pangkalpinang,” t.t.
- Nurafifah, Diah. “IMPLEMENTASI AI DALAM PENEGAKAN HUKUM PIDANA DI INDONESIA: STUDI KASUS DETEKSI KEJAHATAN SIBER,” t.t.
- Rusydi, Muhammad Taufik. “Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Cash On Delivery Di Dalam E-Commerce” 2, no. 1 (2024).
- Sulistianingsih, Dewi, Melliniarini Dibura Utami, dan Yuli Prasetyo Adhi. “Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce sebagai Tantangan Bisnis di Era Global.” *JURNAL MERCATORIA* 16, no. 2 (28 Desember 2023): 119–28. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i2.8042>.
- Syafri Hariansah. “Analisis Implementasi Nilai-Nilai Budaya Hukum dalam Kehidupan Berbangsa dan Bernegara: Studi Kritis Pendekatan Masyarakat, Budaya dan Hukum.” *KRTHA BHAYANGKARA* 16, no. 1 (3 April 2022): 121–30. <https://doi.org/10.31599/krtha.v16i1.1000>.