

Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik terhadap Praktik Penipuan Digital di Indonesia

Consumer Protection in Electronic Commerce against Digital Fraud Practices in Indonesia

Muhammad Wisnu Anom Trinugroho, Ni Nyoman Tri Partini

Fakultas Hukum, Universitas Safin Pati, Pati, Indonesia

wisnuanom3@gmail.com

Abstract

This study aims to analyse the adequacy of Indonesia's consumer protection framework in addressing digital fraud in electronic commerce and to formulate a more preventive protection model. The rapid growth of e-commerce, accompanied by digital payments and artificial intelligence, has increased digital fraud, including phishing, fictitious sellers, identity manipulation, and deepfake scams, creating greater risks for consumers. The urgency of this study lies in evaluating whether existing regulations adequately respond to these emerging threats. The novelty of this research is the integration of consumer protection, electronic transactions, personal data protection, and electronic commerce regulations into a comprehensive framework for preventive consumer protection. This normative juridical research employs statutory, conceptual, and comparative approaches. The results indicate that the current legal framework remains fragmented and reactive, while platform liability and consumer redress mechanisms are insufficiently regulated. Strengthening platform due diligence, personal data protection, integrated online dispute resolution, and coordinated law enforcement is therefore essential to improve consumer protection against digital fraud.

Keywords: *Consumer; Digital Fraud; E-Commerce; Liability; Protection*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kecukupan kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia dalam menghadapi penipuan digital pada perdagangan elektronik serta merumuskan model perlindungan yang lebih preventif. Pesatnya perkembangan perdagangan elektronik yang didukung pembayaran digital dan kecerdasan buatan telah meningkatkan berbagai bentuk penipuan, seperti *phishing*, penjual fiktif, manipulasi identitas, dan *deepfake*, sehingga menimbulkan risiko yang semakin besar bagi konsumen. Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya evaluasi terhadap kecukupan regulasi dalam merespons perkembangan modus penipuan digital. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis terpadu antara UUPK, UU ITE, UU PDP, dan PP PMSE dalam membangun model perlindungan konsumen yang preventif. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan perbandingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerangka hukum yang berlaku masih terfragmentasi dan bersifat reaktif, sementara pengaturan tanggung jawab *platform* serta mekanisme pemulihan hak konsumen belum memadai. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kewajiban *due diligence platform*, perlindungan data pribadi, penyelesaian sengketa daring yang terintegrasi, dan harmonisasi penegakan hukum.

Kata kunci: *E-Commerce; Konsumen; Penipuan Digital; Perlindungan; Tanggung Jawab*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong perluasan ruang lingkup perdagangan. Saat ini, objek yang diperdagangkan tidak lagi terbatas pada barang fisik, melainkan juga mencakup berbagai bentuk jasa. Metode perdagangan pun mengalami transformasi signifikan. Jika dahulu transaksi mengharuskan pertemuan tatap muka antara penjual dan pembeli yang disertai interaksi langsung seperti tawar-menawar harga, kini keberadaan teknologi memungkinkan kegiatan jual beli berlangsung tanpa kehadiran fisik kedua belah pihak secara bersamaan.¹

Pesatnya kemajuan sistem informasi digital telah membawa perubahan mendasar pada perilaku ekonomi masyarakat, khususnya dalam proses jual-beli. Kebiasaan transaksi tradisional yang semula mengandalkan pertemuan fisik kini beralih ke ranah daring, yang memungkinkan pembeli menyelesaikan pembelian tanpa kehadiran penjual secara langsung. Kemudahan ini tentu memberikan keuntungan berupa penghematan waktu, pengurangan biaya, serta perluasan akses terhadap berbagai produk. Akan tetapi, di sisi lain, perkembangan ini juga memunculkan persoalan baru, yaitu maraknya kasus penipuan yang mengancam keamanan bertransaksi di dunia maya.²

Penipuan digital dalam perdagangan elektronik memiliki spektrum yang luas. Bentuk klasik berupa penjual fiktif yang menerima pembayaran tanpa mengirimkan barang masih marak terjadi, namun kini berdampingan dengan modus yang jauh lebih canggih. Phishing melalui tautan palsu yang menyerupai laman resmi lokapasar, pemalsuan bukti transfer, manipulasi ulasan produk, hingga penyalahgunaan kecerdasan buatan untuk menghasilkan *deepfake* yang mengelabui korban, menunjukkan bahwa pelaku terus beradaptasi lebih cepat daripada respons hukum. Konsumen yang menjadi korban kerap menghadapi kesulitan ganda: kerugian materiil akibat penipuan dan kerumitan prosedural dalam memperoleh pemulihan hak.³

Negara hadir melalui sejumlah instrumen hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) meletakkan dasar hak konsumen atas keamanan, informasi yang benar, dan ganti rugi. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 (UU ITE) mengatur keabsahan transaksi elektronik dan sanksi atas perbuatan curang di ruang siber. Secara khusus untuk ekosistem niaga elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) mengatur kewajiban penyelenggara perdagangan dan pedagang. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) melengkapi kerangka hukum dengan kewajiban pengamanan data pribadi, yang kebocorannya kerap menjadi pangsak terjadinya penipuan digital.

Sejumlah kajian terdahulu telah menyoroti persoalan ini. Dalam kajian yang dilakukan oleh Sulistianingsih (2023), diungkapkan bahwa upaya memberikan jaminan hukum kepada konsumen di ranah transaksi elektronik masih terkendala oleh sejumlah persoalan. Hambatan utama muncul dari laju pertumbuhan perdagangan berbasis digital yang begitu cepat, sementara di sisi lain

¹ Desi Sommaliagustina, Helfira Citra, dan Sry Wahyuni, "Perlindungan Konsumen E-Commerce Dalam Kerangka Masyarakat Ekonomi Asean (MEA)," *Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya* 1, no. 1 (2022): 149–65, <https://doi.org/10.47233/jppisb.v1i1.418>.

² Farhatun Nisaul Ahadiyah, "Perkembangan Teknologi Infomasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online," *INTERDISIPLIN: Journal of Qualitative and Quantitative Research* 1, no. 1 (2024): 41–49, <https://doi.org/10.61166/interdisiplin.v1i1.5>.

³ Siti Yona Hukmana, "Kasus Penipuan Deepfake AI, Polri Buru Pelaku Pemalsuan Wajah Presiden Prabowo," *Media Indonesia*, 2025, <https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/737308/kasus-penipuan-deepfake-ai-polri-buru-pelaku-pemalsuan-wajah-presiden-prabowo>.

penerapan aturan yang ada belum berjalan secara maksimal. Temuan dalam studi tersebut memperlihatkan bahwa kerentanan konsumen terhadap pelanggaran hak masih tinggi, yang disebabkan oleh sistem alternatif penyelesaian konflik yang belum memadai serta pengawasan terhadap pelaku bisnis di dunia maya yang masih longgar. Kajian ini masih bersifat umum dan terbatas pada kerangka perlindungan konsumen di e-commerce secara luas, tanpa menyinggung secara spesifik pola-pola penipuan terbaru yang memanfaatkan teknologi kecerdasan buatan.⁴

Menurut penelitian Bintarawati (2024), Undang-Undang Perlindungan Konsumen hingga saat ini masih diandalkan sebagai landasan hukum utama bagi konsumen di tengah derasnya arus ekonomi digital. Akan tetapi, daya guna aturan tersebut dinilai belum cukup tanggap dalam merespons dinamika teknologi serta ragam model usaha digital yang kian hari kian rumit. Akibatnya, celah-celah perlindungan terhadap hak-hak konsumen masih kerap ditemukan. Studi ini memusatkan perhatian pada evaluasi efektivitas perangkat hukum yang tersedia, namun belum menyentuh aspek tanggung gugat yang harus dipikul oleh *platform* penyelenggara perdagangan elektronik ketika konsumen menderita kerugian akibat ulah penipuan di dunia digital.⁵

Prastyanti (2024) mengemukakan bahwa kehadiran kecerdasan buatan dalam dunia perdagangan elektronik memang membawa dampak positif terhadap peningkatan efisiensi operasional, namun di waktu yang sama juga membuka peluang terjadinya penyalahgunaan teknologi dalam berbagai bentuk, misalnya rekayasa informasi, aksi penipuan bermodus digital, serta eksploitasi data pribadi pengguna. Penelitian ini lebih memfokuskan perhatian pada kebutuhan mendesak akan pembentukan norma hukum yang mengatur pemanfaatan AI di sektor e-commerce, sehingga belum mengupas secara utuh keterkaitan antara jaminan hukum bagi konsumen, kewajiban *marketplace*, dan jalur pemulihan hak bagi korban penipuan siber.⁶

Telaah terhadap penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik masih bersifat fragmentaris, dengan fokus yang terpecah pada efektivitas UUPK, aspek hak konsumen dalam transaksi daring, ataupun urgensi pengaturan kecerdasan buatan secara terpisah. Belum banyak riset yang mengintegrasikan Undang-Undang UUPK, UU ITE, UU PDP, dan PP PMSE dalam satu kerangka analisis menyeluruh. Sementara itu, munculnya modus penipuan berbasis kecerdasan buatan, seperti *deepfake*, *phishing*, dan manipulasi identitas digital, belum diiringi dengan kajian mengenai distribusi tanggung jawab hukum antara pelaku usaha, penyelenggara sistem elektronik, dan *platform marketplace* sebagai bentuk perlindungan preventif. Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan integratif terhadap hubungan antarregulasi tersebut untuk merumuskan model perlindungan konsumen yang preventif melalui penguatan tanggung jawab *platform* perdagangan elektronik serta perbaikan mekanisme pemulihan hak konsumen dalam menghadapi penipuan digital di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk, pertama, menganalisis kecukupan kerangka hukum perlindungan konsumen Indonesia dalam menanggulangi penipuan

⁴ 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 (2023): 119–28, <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i2.8042>.

⁵ 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 (2024): 102–12, <https://doi.org/10.30872/risalah.v20i2.1570>.

⁶ Arum Prastyanti, Rina, dan Khoirul Mustofa, "Urgensi Regulasi Penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence) dalam E-Commerce," *Jurnal Bedah Hukum* 8, no. 2 (2024): 167–76, <https://doi.org/10.36596/jbh.v8i2.1413>.

digital pada perdagangan elektronik; dan kedua, merumuskan model distribusi tanggung jawab serta mekanisme pemulihan hak konsumen yang lebih efektif dan bersifat preventif.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yakni penelitian hukum yang mengkaji hukum sebagai sistem norma yang mencakup asas, kaidah, dan doktrin.⁷ Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan perbandingan (*comparative approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta peraturan pelaksana yang relevan. Pendekatan konseptual digunakan untuk membangun argumen dari doktrin tanggung jawab dan asas perlindungan konsumen, sedangkan pendekatan perbandingan menelaah praktik pengaturan tanggung jawab *platform* di yurisdiksi lain sebagai bahan refleksi.⁸

Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa jurnal, buku, dan hasil penelitian, serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan. Bahan tersebut dianalisis secara kualitatif, kualitatif dalam penelitian ini memusatkan perhatian pada penelusuran mendalam terhadap gejala-gejala yang tampak dengan menggali esensi makna yang terkandung di balik setiap fenomena yang dikaji⁹, dengan teknik deskriptif-analitis dan preskriptif untuk menghasilkan argumentasi serta rekomendasi atas permasalahan yang dikaji.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kecukupan Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Penipuan Digital

Perlindungan konsumen menjadi salah satu pilar fundamental dalam rangka mewujudkan keadilan yang berkeadilan sosial serta peningkatan taraf kesejahteraan bagi masyarakat selaku pengguna barang dan jasa di Indonesia.¹⁰ Keadaan ini menunjukkan peran negara dalam menjamin keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha.¹¹

Perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik berpijak pada hak-hak dasar konsumen yang dijamin Pasal 4 UUPK, khususnya hak atas kenyamanan dan keamanan dalam mengonsumsi barang atau jasa, hak atas informasi yang benar dan jujur, serta hak atas ganti rugi. Dalam transaksi konvensional, hak-hak ini relatif mudah ditegakkan karena konsumen dan pelaku usaha berhadapan langsung. Sebaliknya, dalam perdagangan elektronik terdapat jarak ruang, anonimitas relatif, dan keterlibatan pihak ketiga berupa *platform* yang memperumit pelaksanaan

⁷ Sidi Ahyar Wiraguna, "Metode Normatif dan Empiris dalam Penelitian Hukum: Studi Eksploratif di Indonesia," *Public Sphere* 3, no. 3 (2024): 58–65, <https://doi.org/10.59818/jps.v3i3.1390>.

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Revisi (Jakarta: Kencana, 2017).

⁹ Rizal Safarudin et al., "Penelitian Kualitatif," *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research* 3, no. 2 (2023): 9680–94, <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>.

¹⁰ Laura Sally Patricia dan Ariawan, "Analisis Yuridis terhadap Perlindungan Konsumen dan Dampaknya pada Praktik Bisnis di Indonesia," *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis* 5, no. 4 (2024): 1–11, <https://jhlgr.wangrencang.com/>.

¹¹ Karolus E Lature, "Akses Konsumen terhadap Keadilan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Pemuliaan Hukum* 3, no. 2 (2020): 1–12, <https://doi.org/10.30999/jph.v3i2.1443>.

hak tersebut. Konsumen bertransaksi berdasarkan kepercayaan terhadap representasi digital, sehingga manipulasi informasi menjadi sangat mudah dilakukan oleh pelaku yang beriktikad buruk.

UU ITE sejatinya mengakui keabsahan kontrak elektronik dan menjamin perlindungan terhadap perbuatan curang. Pasal 28 ayat (1) UU ITE melarang pendistribusian informasi elektronik yang berisi pemberitahuan bohong atau informasi menyesatkan yang mengakibatkan kerugian materiel bagi konsumen dalam transaksi elektronik, dan ketentuan pidananya pada Pasal 45A ayat (1) kerap dijadikan dasar penindakan terhadap penipu daring. Namun, pendekatan ini bersifat reaktif dan represif: norma baru bekerja setelah kerugian terjadi dan pelaku teridentifikasi. Padahal, karakter penipuan digital justru menuntut perlindungan preventif, mengingat pelaku sering kali menggunakan identitas palsu, berpindah *platform*, atau beroperasi dari yurisdiksi lain sehingga sulit dijangkau.

Kebocoran data pribadi memperparah kerentanan ini. Banyak modus penipuan diawali oleh pemanfaatan data pribadi yang bocor untuk menyusun pesan yang tampak meyakinkan, seolah berasal dari lokapasar atau bank tepercaya. UU PDP mewajibkan pengendali data menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi serta mencegah akses tidak sah. Sayangnya, penegakan kewajiban ini belum sepenuhnya berjalan, sehingga rantai sebab-akibat antara kelalaian pengamanan data dan kerugian konsumen jarang dimintai pertanggungjawaban secara perdata.

PP PMSE merupakan landasan hukum yang mengatur aktivitas jual-beli berbasis digital di Indonesia. Regulasi ini bertujuan menciptakan tatanan perdagangan elektronik yang aman, transparan, dan efisien guna mendorong keberlanjutan ekonomi digital. PP PMSE memuat ketentuan komprehensif yang meliputi status penyelenggara dan peserta, spesifikasi produk, prosedur bertransaksi, penyelesaian konflik, serta pengawasan. Ketentuan utama dalam regulasi ini mencakup standar teknis bagi pengelola *platform*, keharusan peserta untuk menerapkan prinsip transparansi dan perlindungan konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan efektif. PP PMSE berfungsi sebagai pijakan hukum yang kokoh dan dapat dipercaya bagi perkembangan perdagangan elektronik di Indonesia. Salah satu titik sentral dalam menilai kecakupan PP PMSE adalah sejauh mana regulasi ini mampu memberikan perlindungan nyata bagi konsumen, yang diukur dari kemampuannya menekan risiko kerugian melalui perbaikan kualitas produk, kewajaran harga, serta pencegahan praktik dagang yang merugikan. Kajian tentang kecakupan ini juga menyoroti tingkat kepatuhan pelaku usaha dan mengidentifikasi kendala implementasi, seperti hambatan administratif, kesenjangan dengan perkembangan teknologi, atau rendahnya kesadaran pelaku terhadap ketentuan yang berlaku, di samping keberhasilan yang tampak dari meningkatnya standar layanan dan menurunnya angka pelanggaran. Dalam proses ini, pelanggaran oleh pelaku usaha serta kelemahan intrinsik dalam regulasi perlu dicermati sebagai bahan perbaikan agar perlindungan konsumen dapat berjalan lebih optimal. Untuk menilai kecakupan PP PMSE secara lebih konkret, perlu ditelusuri kasus-kasus pasca diberlakukannya regulasi, guna mengetahui apakah instrumen tersebut telah memadai dalam mengamankan hak konsumen atau justru masih menyisakan celah yang dapat dimanfaatkan. Aspek lain yang tak kalah penting adalah penelaahan terhadap penerapan hukum dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku e-commerce, yang menjadi tolok ukur apakah mekanisme penegakan aturan telah berjalan efektif dalam menjamin kepatuhan sekaligus mewujudkan keadilan bagi konsumen.¹²

¹² Firyaa Shabrina Izazi et al., "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor

Dari telaah tersebut tampak bahwa undang-undang pokok belum terhubung dalam satu kerangka yang koheren. UUPK berbicara tentang hak konsumen tetapi tidak secara spesifik mengatur ekosistem digital; UU ITE fokus pada legalitas dan pemidanaan; UU PDP menyentuh keamanan data tanpa secara eksplisit menaunkannya dengan pemulihan kerugian konsumen; sedangkan PP PMSE mengatur kewajiban penyelenggara namun belum dijabarkan secara operasional dalam konteks penipuan berbasis kecerdasan buatan. Fragmentasi inilah yang membuat perlindungan terasa parsial.

3.2. Distribusi Tanggung Jawab dan Mekanisme Pemulihan Hak Konsumen

Hans Kelsen dalam teorinya mengenai pertanggungjawaban hukum mengemukakan bahwa seseorang dapat dikatakan memikul tanggung jawab secara hukum apabila ia dikenai sanksi akibat tindakan yang melanggar norma. Dengan kata lain, tanggung jawab hukum melekat pada diri subjek hukum manakala perbuatannya bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, sehingga sanksi menjadi konsekuensi yang harus ditanggung atas pelanggaran tersebut.¹³

Persoalan paling krusial dalam penipuan digital adalah menentukan siapa yang bertanggung jawab. Dalam ekosistem perdagangan elektronik terdapat setidaknya tiga pihak: penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan infrastruktur, *platform* lokapasar atau penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik (PPMSE) yang mempertemukan penjual dan pembeli, serta pelaku usaha penjual yang menawarkan barang. PP PMSE hanya mengatur kewajiban bagi Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) untuk mencantumkan data identitas serta kontak pedagang (Pasal 13) dan menyediakan saluran pengaduan (Pasal 27). Berdasarkan temuan deskriptif, ketentuan tersebut tidak secara eksplisit membebaskan pertanggungjawaban perdata substantif, yakni kewajiban kompensasi atas kerugian, kepada *platform marketplace* ketika konsumen menderita kerugian akibat ingkar janji (*wanprestasi*) atau barang cacat yang berasal dari pedagang pihak ketiga. Celah tanggung jawab ini muncul karena perangkat hukum yang ada belum mampu mengakomodasi transformasi peran *platform* yang terus berevolusi. Pada praktiknya, *platform e-commerce* skala besar tidak lagi sekadar bertindak sebagai perantara yang bersifat pasif, sebagaimana layaknya papan pengumuman (*bulletin board*), melainkan telah terlibat secara aktif dalam keseluruhan proses transaksi, mulai dari penyediaan sistem pembayaran yang terjamin keamanannya (*escrow*), pengelolaan rantai distribusi, hingga pengaturan tampilan produk melalui mekanisme algoritma promosi. Tingkat keterlibatan yang demikian menempatkan *platform* pada posisi yang tidak hanya memperoleh keuntungan finansial dari setiap transaksi yang terjadi, tetapi juga memiliki kendali teknis yang cukup besar terhadap mutu layanan yang diberikan.¹⁴

Ketika terjadi penipuan, *platform* kerap berlindung pada klausul bahwa mereka hanya menyediakan sarana (*mere conduit*) dan bukan pihak dalam transaksi. Argumen ini melemahkan posisi konsumen yang justru memilih *platform* karena reputasi dan jaminan keamanannya. Berdasarkan ketentuan dalam Directive 2000/31/EC tentang aspek hukum tertentu dari layanan masyarakat informasi, khususnya perdagangan elektronik di pasar internal, Pasal 12 pada Bagian 4

80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik,” *Jurnal Leuser* 1, no. 2 (2024): 8–14, <https://doi.org/10.61132/leuser.v1i2.73>.

¹³ Jocelyn Cherieshta, Audrey Bilbina Putri, dan Rasji, “Penguraian Konsep Tanggung Jawab Dalam Filsafat Hukum; Dari Dimensi Individu ke Masyarakat,” *Jurnal Ilmiah Wabana Pendidikan* 10, no. 8 (2024): 570–74, <https://doi.org/10.5281/zenodo.11108929>.

¹⁴ Yudha Sri Wulandari dan Rismansyah, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia: Tantangan dalam Implementasi,” *Jurnal Ilmu Hukum THE JURIS* 9, no. 2 (2025): 527–35, <http://ejournal.stih-awanglong.ac.id/index.php/juris>.

mengatur mengenai peran sebagai "*Mere conduit*" (saluran perantara). Ketika suatu layanan masyarakat informasi diselenggarakan untuk menyalurkan informasi yang disediakan oleh pengguna melalui jaringan komunikasi atau sekadar menyediakan akses terhadap jaringan tersebut, maka negara anggota wajib menjamin bahwa penyelenggara layanan tidak dapat dimintai pertanggungjawaban atas informasi yang ditransmisikan, dengan syarat penyelenggara tidak memprakarsai pengiriman, tidak menentukan penerima transmisi, serta tidak memilih atau mengubah muatan informasi yang dikirimkan. Proses transmisi dan penyediaan akses sebagaimana dimaksud mencakup pula penyimpanan informasi secara otomatis, sementara, dan bersifat perantara, sepanjang penyimpanan tersebut hanya ditujukan untuk kelancaran transmisi dalam jaringan dan tidak berlangsung melebihi jangka waktu yang semestinya diperlukan. Meskipun demikian, ketentuan ini tidak mengurangi kewenangan pengadilan ataupun otoritas administratif di masing-masing negara anggota untuk mewajibkan penyelenggara layanan menghentikan atau mencegah terjadinya pelanggaran, sesuai dengan sistem hukum yang berlaku di negara tersebut.¹⁵

Argumen *mere conduit* tersebut tidak sepenuhnya sejalan dengan hukum positif. Pasal 22 PP PMSE menegaskan bahwa apabila dalam perdagangan melalui sistem elektronik terdapat konten informasi elektronik ilegal, penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik serta penyelenggara sarana perantara bertanggung jawab atas dampak atau konsekuensi hukum akibat keberadaan konten tersebut. Penjelasan Peraturan Pemerintah ini bahkan mengakui kemungkinan tanggung jawab secara tanggung renteng dan/atau proporsional di antara para pihak sesuai fungsi dan perannya. Dengan demikian, doktrin tanggung jawab yang relevan bukan semata tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*), melainkan berkembang menuju tanggung jawab atas dasar kelalaian melaksanakan kewajiban uji tuntas.

Apabila *platform* gagal melakukan verifikasi identitas penjual secara memadai, membiarkan akun mencurigakan beroperasi, atau lalai menindaklanjuti laporan konsumen, maka kelalaian tersebut dapat menjadi dasar tanggung jawab perdata. Pergeseran ini sejalan dengan prinsip bahwa pihak yang memperoleh keuntungan dari sebuah aktivitas dan paling mampu mengendalikan risiko sepatutnya memikul beban pencegahannya.

Sebagai gambaran skala persoalan, modus penipuan digital memperlihatkan pola yang terus berubah bentuk dan berpindah kanal, sebagaimana diilustrasikan pada tabel berikut. Tabel disajikan sebagai data ilustratif untuk menggambarkan keragaman modus dan tingkat kesulitan pemulihan hak, bukan sebagai temuan empiris primer.

Tabel 1. Ilustrasi Ragam Modus Penipuan Digital dalam Perdagangan Elektronik dan Tingkat Kesulitan Pemulihan Hak (Data Ilustratif)

Modus Penipuan	Sasaran Utama	Pihak yang Berpotensi Bertanggung Jawab	Tingkat Kesulitan Pemulihan
Penjual fiktif (barang tidak dikirim)	Dana pembayaran	Penjual; PPMSE (uji tuntas)	Sedang
Phishing tautan palsu lokapasar	Kredensial & data pribadi	Pelaku; pengendali data	Tinggi
Pemalsuan bukti transfer	Kepercayaan penjual/pembeli	Pelaku; penyelenggara pembayaran	Sedang
Manipulasi ulasan produk	Keputusan konsumen	Penjual; PPMSE (pengawasan)	Rendah
Penipuan berbasis <i>deepfake</i> (AI)	Identitas & otorisasi	Pelaku; <i>platform</i> ; pengendali data	Sangat tinggi

¹⁵ Dani Amran Hakim dan Rina Anggraini, "Lisensi Kreativitas Bersama (Creative Commons License) dalam Perspektif Hukum Indonesia," *Istinbath: Jurnal Hukum* 18, no. 2 (2021): 216–35, <https://doi.org/10.32332/istinbath.v18i2.3900>.

Sumber: Data ilustratif, diolah dari ragam modus yang lazim dilaporkan (2025).

Tabel satu menggambarkan bahwa ancaman terhadap konsumen tidak pernah benar-benar surut, melainkan berpindah kanal dan berubah bentuk; ketika satu modus ditutup, modus baru muncul dengan tingkat kesulitan pemulihan yang berbeda. Oleh karena itu, mekanisme perlindungan tidak boleh statis dan harus mampu beradaptasi mengikuti perpindahan modus pelaku.

Dari sisi pemulihan hak, konsumen korban penipuan digital menghadapi tiga hambatan utama. Pertama, hambatan pembuktian, karena bukti transaksi tersebar di berbagai sistem elektronik yang dikuasai pihak lain. Kedua, hambatan yurisdiksi, karena pelaku dapat beroperasi lintas wilayah bahkan lintas negara, sementara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berbasis wilayah. Ketiga, hambatan ekonomis, karena nilai kerugian individual sering kali tidak sebanding dengan biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk menempuh jalur formal. Akibatnya, banyak korban memilih tidak melanjutkan tuntutan, dan pelaku tetap leluasa beroperasi.

Untuk menjawab persoalan tersebut, artikel ini menawarkan empat reorientasi. Pertama, pengaturan kewajiban uji tuntas *platform* secara eksplisit, meliputi verifikasi identitas penjual, pemantauan transaksi anomali, dan penanganan laporan secara cepat, dengan konsekuensi tanggung jawab perdata apabila kewajiban itu diabaikan. Kedua, penguatan keamanan data pribadi sebagai garis pertahanan pertama melawan rekayasa sosial, disertai penegakan sanksi atas kebocoran data. Ketiga, pembangunan mekanisme penyelesaian sengketa daring yang terintegrasi dengan *platform* dan lembaga keuangan, sehingga pemblokiran dana dan pengembalian dapat dilakukan cepat sebelum dana berpindah. Keempat, harmonisasi penegakan antarlembaga agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan yang justru memperlambat penanganan.

Keempat reorientasi tersebut menggeser paradigma dari perlindungan represif menuju perlindungan preventif. Dengan menempatkan *platform* sebagai penjaga gerbang (*gatekeeper*) yang dibebani kewajiban hukum, dan dengan menautkan keamanan data pada pemulihan kerugian konsumen, kerangka hukum diharapkan tidak lagi sekadar menghukum pelaku setelah kerugian terjadi, melainkan mencegah kerugian itu sejak awal. Inilah inti dari perlindungan konsumen yang berkeadilan di era ekonomi digital.

4. PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia yang terdiri atas UUPK, UU ITE, UU PDP, dan PP PMSE telah memberikan dasar hukum dalam melindungi konsumen dari praktik penipuan digital, namun implementasinya belum sepenuhnya memadai karena masih bersifat terfragmentasi, lebih berorientasi pada penindakan setelah kerugian terjadi, serta belum mengatur secara tegas distribusi tanggung jawab antara pelaku usaha, penyelenggara sistem elektronik, dan *platform marketplace*. Sebagai jawaban atas tujuan penelitian, diperlukan model perlindungan konsumen yang lebih preventif melalui penguatan kewajiban *due diligence platform*, peningkatan perlindungan data pribadi, serta mekanisme penyelesaian sengketa daring yang terintegrasi. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis terpadu terhadap UUPK, UU ITE, UU PDP, dan PP PMSE dalam merumuskan model perlindungan konsumen yang menempatkan *platform* perdagangan elektronik sebagai *gatekeeper* dengan tanggung jawab hukum untuk mencegah terjadinya penipuan digital. Implikasi penelitian ini menunjukkan perlunya penyempurnaan pengaturan mengenai tanggung jawab *platform*, penguatan koordinasi antarlembaga penegak hukum, serta pengembangan mekanisme pemulihan hak konsumen yang

cepat, efektif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital sehingga perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik dapat diwujudkan secara lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahadiyah, Farhatun Nisaul. "Perkembangan Teknologi Infomasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online." *INTERDISIPLIN: Journal of Qualitative and Quantitative Research* 1, no. 1 (2024): 41–49. <https://doi.org/10.61166/interdisiplin.v1i1.5>.
- 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 (2024): 102–12. <https://doi.org/10.30872/risalah.v20i2.1570>.
- Cherieshta, Jocelyn, Audrey Bilbina Putri, dan Rasji. "Penguraian Konsep Tanggung Jawab Dalam Filsafat Hukum; Dari Dimensi Individu ke Masyarakat." *Jurnal Ilmiah Wabana Pendidikan* 10, no. 8 (2024): 570–74. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11108929>.
- Hakim, Dani Amran, dan Rina Anggraini. "Lisensi Kreativitas Bersama (Creative Commons License) dalam Perspektif Hukum Indonesia." *Istinbath: Jurnal Hukum* 18, no. 2 (2021): 216–35. <https://doi.org/10.32332/istinbath.v18i2.3900>.
- Hukmana, Siti Yona. "Kasus Penipuan Deepfake AI, Polri Buru Pelaku Pemalsuan Wajah Presiden Prabowo." *Media Indonesia*, 2025. <https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/737308/kasus-penipuan-deepfake-ai-polri-buru-pelaku-pemalsuan-wajah-presiden-prabowo>.
- Izazi, Firyaal 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." *Jurnal Leuser* 1, no. 2 (2024): 8–14. <https://doi.org/10.61132/leuser.v1i2.73>.
- Lature, Karolus E. "Akses Konsumen terhadap Keadilan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Pemuliaan Hukum* 3, no. 2 (2020): 1–12. <https://doi.org/10.30999/jph.v3i2.1443>.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Revisi. Jakarta: Kencana, 2017.
- Patricia, Laura Sally, dan Ariawan. "Analisis Yuridis terhadap Perlindungan Konsumen dan Dampaknya pada Praktik Bisnis di Indonesia." *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis* 5, no. 4 (2024): 1–11. <https://jhlrg.rewangrencang.com/>.
- Prastyanti, Arum, Rina, dan Khoirul Mustofa. "Urgensi Regulasi Penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence) dalam E-Commerce." *Jurnal Bedah Hukum* 8, no. 2 (2024): 167–76. <https://doi.org/10.36596/jbh.v8i2.1413>.
- Safarudin, Rizal, Zulfamanna, Martin Kustati, dan Nana Sepriyanti. "Penelitian Kualitatif." *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research* 3, no. 2 (2023): 9680–94. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>.
- Sommaliagustina, Desi, Helfira Citra, dan Sry Wahyuni. "Perlindungan Konsumen E-Commerce Dalam Kerangka Masyarakat Ekonomi Asean (MEA)." *Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya* 1, no. 1 (2022): 149–65. <https://doi.org/10.47233/jppisb.v1i1.418>.
- 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 (2023): 119–28. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i2.8042>.
- Wiraguna, Sidi Ahyar. “Metode Normatif dan Empiris dalam Penelitian Hukum: Studi Eksploratif di Indonesia.” *Public Sphere* 3, no. 3 (2024): 58–65. <https://doi.org/10.59818/jps.v3i3.1390>.
- Wulandari, Yudha Sri, dan Rismansyah. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia: Tantangan dalam Implementasi.” *Jurnal Ilmu Hukum THE JURIS* 9, no. 2 (2025): 527–35. <http://ejournal.stih-awanglong.ac.id/index.php/juris>.