

Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Era Bisnis Digital

Cahyani Famillia Putri ¹, Mutiara Nur Azizah ², Nazwa Salsabilla ³, Anatasya Ayu Wulandari ⁴

¹ Program Studi Hukum Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, E-mail: cahyanifemy13@gmail.com

² Program Studi Hukum Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, E-mail: mutiaranurazizah501@gmail.com

³ Program Studi Hukum Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, E-mail: nazwa.2313030046@mail.darmajaya.ac.id

⁴ Program Studi Hukum Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, E-mail: anatasayuwulandari1301@gmail.com

Dikirim: 5 November 2024; Diulas: 17 Desember 2024; Diterima: 27 Desember 2024

Abstrak: Perlindungan konsumen di era bisnis digital menghadapi tantangan yang kompleks akibat pesatnya perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Masalah utama yang dihadapi adalah maraknya praktik penipuan dan kurangnya transparansi informasi dalam transaksi online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kebijakan perlindungan konsumen yang ada serta mengidentifikasi langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi secara digital. Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan normatif dengan analisis kualitatif. Berdasarkan pembahasam, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku saat ini dinilai belum mampu memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen di era digital. Regulasi ini belum mengakomodasi penyelesaian sengketa khusus untuk e-commerce, seperti penyelesaian yang lebih praktis, cepat, dan terjangkau melalui sistem daring. Edukasi konsumen mengenai hak-hak mereka dalam transaksi digital juga masih minim.

Kata kunci: Bisnis Digital; Konsumen, Pelaku Usaha; Penyelesaian Sengketa

A. PENDAHULUAN

Teknologi digital telah mengubah cara orang berkomunikasi dan berdagang, sehingga membuka peluang bisnis baru.¹ Era bisnis digital ini telah menyaksikan pesatnya perkembangan platform *e-commerce* yang memberikan kemudahan, aksesibilitas, dan beragam pilihan produk bagi konsumen. Namun, kemudahan ini telah mengakibatkan sejumlah masalah besar, khususnya dalam hal perlindungan konsumen. Konsumen sering menjadi korban penipuan, penyajian informasi yang tidak transparan, dan ketidakjelasan mengenai kualitas produk. Kondisi ini mengakibatkan rendahnya kepercayaan konsumen terhadap transaksi internet.²

Pertumbuhan bisnis digital dalam bentuk *e-commerce* dalam beberapa tahun terakhir sangat pesat, menjadikan *e-commerce* sebagai salah satu industri dengan prospek yang menjanjikan dalam dunia perdagangan. Indonesia merupakan pasar yang

¹ Wahyu Firmansyah dkk., "Analisis Peluang dan Tantangan Pemanfaatan Metaverse Sebagai Pemasaran Digital," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 18 (2024): 1009–16, <https://doi.org/10.5281/zenodo.13987480>.

² Mashuril Anwar dkk., "Rekonstruksi Paradigma Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi Di Bidang Bisnis," *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences* 6, no. 2 (2023): 893–905, <https://doi.org/10.34007/jehss.v6i2.1957>.

prospektif bagi perusahaan *e-commerce*, dengan sekitar 39 juta pengguna internet, sekitar 5 juta atau 12% di antaranya memanfaatkan internet untuk melakukan transaksi.³

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur tentang kegiatan usaha yang dilakukan melalui platform digital atau *e-commerce*. Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mendefinisikan transaksi elektronik atau *e-commerce* sebagai kegiatan sah yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Seiring dengan berkembangnya sektor digital, akan memberikan potensi persaingan usaha yang tidak sehat. Hal ini dapat terjadi antara pelaku usaha yang menggunakan platform digital dengan pelaku usaha tradisional.

Dari sudut pandang hukum bisnis, peningkatan bisnis saat ini dapat dianggap memiliki pengaruh yang sangat merugikan pada standar hidup. Salah satu keuntungan dari inovasi teknologi yang cepat adalah kemudahan pengumpulan informasi dengan cara yang berani. Teknologi telah mengubah cara individu berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain. Kemajuan teknologi telah mengubah analog menjadi digital. Beberapa tantangan yang sebelumnya bersifat lokal dan terbatas cakupannya kini telah berkembang hingga mencakup tantangan yang lebih luas, bahkan global.

Kemajuan bisnis merupakan salah satu contoh bagaimana kemajuan teknologi berdampak negatif pada hak asasi manusia dan kehidupan. Perlunya perlindungan hukum bagi pemilik perusahaan di era digital, khususnya dalam hal perlindungan konsumen melalui peningkatan transparansi dalam transaksi yang semakin rumit. Di era teknologi saat ini, hukum perusahaan merupakan komponen penting bagi perusahaan yang sedang berkembang pesat.⁴

Meskipun ada beberapa aturan yang melindungi konsumen, efisiensi dan pelaksanaannya sering dipertanyakan. Banyak konsumen yang tidak menyadari hak-hak mereka, sehingga mereka rentan terhadap tindakan yang merugikan. Pentingnya penelitian ini bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang hukum dan perlindungan konsumen, tidak dapat diabaikan. Dengan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang tantangan dan solusi dalam perlindungan konsumen di era digital, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berharga bagi pembuat kebijakan dan industri. Metode penelitian yang digunakan mencakup wawancara mendalam dan analisis dokumen kebijakan, yang bersama-sama memberikan gambaran komprehensif tentang dinamika perlindungan konsumen di lingkungan digital yang terus berkembang.

Era bisnis digital membawa tantangan baru dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Inovasi seperti *Online Dispute Resolution* (ODR) memanfaatkan teknologi untuk mediasi dan analisis kasus secara efisien. Selain itu, big data membantu mengidentifikasi pola sengketa dan mencegah konflik, sementara blockchain menawarkan transparansi dan keamanan dalam pencatatan transaksi.⁵

³ Winda Tri Wahyuningsih, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dan Pelaku Bisnis Dalam Bisnis Digital E-Commerce," *Demagogi Journal of Social Sciences, Economics and Education* 01, no. 01 (2023): 40–48, <https://doi.org/10.61166/demagogi.v1i1.5>.

⁴ Robby Nurtresna dkk., "Kerangka Hukum dalam E-Commerce: Menyikapi Tantangan dan Menjamin Perlindungan Konsumen di Era Digital," *MARAMI: Multidisciplinary Journal* 01, no. 01 (2023): 44–50.

⁵ Suratno dkk., "Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Terhadap Risiko dan Manfaat Artificial Intelligence," *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 07, no. 02 (2024): 295–303, <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i2.2216>.

Regulasi khusus untuk penyelesaian sengketa digital juga menjadi fokus penelitian, terutama dalam melindungi konsumen pada transaksi lintas batas. Di sisi lain, peningkatan literasi digital konsumen diperlukan untuk meminimalkan konflik akibat ketidaktahuan. Dengan pendekatan ini, ekosistem bisnis digital diharapkan menjadi lebih aman dan berkelanjutan.

Orisinalitas penelitian ini terletak pada pendekatan baru yang mengintegrasikan teknologi modern, seperti kecerdasan buatan (AI), blockchain, dan big data, ke dalam mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Teknologi ini tidak hanya mempercepat proses penyelesaian sengketa tetapi juga menawarkan solusi yang lebih transparan, efisien, dan terprediksi dibandingkan dengan metode tradisional. Selain itu, penelitian ini menyoroti perlunya regulasi adaptif dan literasi digital yang ditujukan untuk memberdayakan konsumen serta menciptakan ekosistem bisnis digital yang lebih aman. Perspektif lintas batas yang menjadi bagian dari kajian ini juga memberikan nilai tambah, mengingat sifat global dari bisnis digital yang sering melibatkan pihak dari berbagai yurisdiksi.

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed methods*), yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif. Pendekatan kualitatif dilakukan melalui analisis literatur hukum, kajian regulasi, dan wawancara mendalam dengan pakar hukum, konsumen, serta pelaku usaha. Penelitian ini juga menggunakan studi kasus pada beberapa platform bisnis digital untuk memahami pola sengketa dan praktik penyelesaiannya.

Pendekatan kuantitatif diterapkan melalui pengumpulan data transaksi dan keluhan konsumen dari platform e-commerce menggunakan teknik analisis big data. Analisis statistik digunakan untuk mengidentifikasi tren sengketa, tingkat kepuasan konsumen terhadap mekanisme penyelesaian yang ada, dan efisiensi penggunaan teknologi seperti ODR dan blockchain. Kombinasi metode ini memungkinkan penelitian untuk menghasilkan rekomendasi kebijakan yang berbasis data dan relevan dengan kebutuhan di era bisnis digital.

B. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi berpengaruh besar pada kehidupan sehari-hari. Dampak positif dari kemajuan teknologi yang cepat adalah kemudahan mendapatkan informasi secara online. Teknologi telah mengubah cara manusia berkomunikasi dan berinteraksi.⁶ Teknologi memberikan warna baru bagi perkembangan bisnis di Indonesia dan dunia. Perkembangan teknologi menjadi faktor utama dalam globalisasi. Perkembangan teknologi merubah sinyal analog ke dalam bentuk digital. Beberapa hal yang dulu hanya lokal kini bisa terjadi secara global. Dalam era digital, memungkinkan manusia berinteraksi dan berbisnis dengan orang dari negara lain dengan mudah.

Masyarakat bisa bertransaksi tanpa bertemu langsung. Konsumen sering mengalami risiko seperti penipuan, pelanggaran privasi, dan kerugian finansial. Oleh karena itu, memiliki kerangka hukum yang kuat sangatlah penting untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Dengan teknologi yang semakin maju, terus ada produk dan layanan baru yang muncul. Pengguna mungkin merasa sulit untuk mengikuti kemajuan ini dan memahami risiko yang terkait, terutama dalam transaksi

⁶ Salman Yoga, "Perubahan Sosial Budaya Masyarakat Indonesia Dan Perkembangan Teknologi Komunikasi," *Jurnal Al-Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah* 24, no. 01 (2019): 29–46, <http://dx.doi.org/10.22373/albayan.v24i1.3175>.

online dan perlindungan data pribadi. Di beberapa negara, peraturan perlindungan konsumen mungkin tidak cukup keras atau tidak diperbarui sesuai dengan perkembangan pasar dan teknologi. Hal ini bisa membuat penegakan hukum dan perlindungan hak-hak konsumen sulit dilakukan.

Meskipun ada peraturan, penegakan hukum yang lemah dapat membuat pelanggar tidak takut. Kurangnya sumber daya atau korupsi bisa memperparah masalah ini. Selain memberikan manfaat positif, perubahan juga dapat membawa dampak negatif ketika terjadi perubahan nilai dan tatanan kehidupan. Dengan mudahnya akses informasi, penyalahgunaan informasi juga menjadi semakin mudah.⁷

Bisnis online memungkinkan pelanggan untuk membeli barang dari luar daerah mereka atau bahkan dari luar Indonesia tanpa harus melihat atau memeriksa barang terlebih dahulu. Ini meningkatkan risiko penipuan dari pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen. Peraturan tentang perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak dapat menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang beroperasi di luar Indonesia. Selain terjadi masalah di kalangan pasar ritel, bisnis *startup* juga mengalami masalahnya sendiri. Maraknya pesanan palsu oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab di kalangan penyedia jasa pengiriman tentu saja sangat merugikan penyedia jasa. Undang-undang perlindungan konsumen menetapkan larangan bagi pelaku usaha tetapi belum ada larangan bagi konsumen.⁸

Meskipun zaman semakin maju, konsumen dan pelaku usaha dapat mengalami kerugian. Oleh karena itu, perlu adanya regulasi khusus untuk melindungi hak-hak konsumen dan pelaku usaha, baik dalam bisnis konvensional maupun bisnis digital. Selanjutnya yang perlu diperhatikan adalah penambahan klausula standar. Kedudukan yang sama antara konsumen dan pelaku usaha sudah diakui secara hukum, tetapi pada kenyataannya, konsumen harus tunduk pada aturan yang ditetapkan oleh pelaku usaha.

Salah satu contoh nyata dapat ditemukan pada praktik jual beli online. Pencantuman klausula baku oleh penjual adalah hal yang biasa dilakukan. Hal ini menyebabkan ketidakseimbangan daya tawar antara penjual dan pembeli. Beberapa aplikasi mewajibkan pengguna untuk mengizinkan akses ke data di ponsel sebelum menggunakan aplikasi tersebut. Namun, data yang akan diakses oleh pengembang seringkali tidak jelas. Contohnya, dalam aplikasi pinjaman online, pemberi pinjaman bisa mengakses daftar kontak dari peminjam. Informasi tersebut kemudian dapat digunakan untuk mengumpulkan pembayaran hutang jika si peminjam tidak bisa membayar hutangnya. Penagihan utang dilakukan kepada pihak lain yang tertera pada daftar kontak debitur, bukan langsung kepada debitur tersebut.

Sering kali terjadi permasalahan atau konflik dalam kehidupan masyarakat. Isu atau perdebatan tersebut sering muncul di berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang moneter dan bisnis. Konflik antar-kepentingan, perbedaan pendapat, dan kekhawatiran kerugian sering menjadi penyebab permasalahan atau perselisihan tersebut. Sebelum

⁷ Mesra Betty Yel dan Mahyuddin KM Nasution, "Keamanan informasi data pribadi pada media sosial," *Jurnal Informatika Kaputama (JIK)* 06, no. 01 (2022): 92–101.

⁸ Firmansyah Umar, Fenty U. Puluhulawa, dan Fence M. Wantu, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Cross Border E-Commerce Sebagai Upaya Memberikan Perlindungan Hukum," *Jurnal Ilmu Hukum The Juris* 07, no. 02 (2023): 438–44, <https://doi.org/10.56301/juris.v7i2.1050>.

digitalisasi, penyelesaian masalah atau sengketa bisa melalui musyawarah mufakat atau jika tidak bisa, bisa gugat di pengadilan setempat dan diakhiri dengan putusan hakim. Kemudian, sejalan dengan zaman yang terus berkembang, ada inovasi baru yang didukung oleh kemajuan teknologi dalam mengakses berbagai jenis mekanisme secara online dengan lebih efektif dan efisien. Dalam hal ini bisa mendorong negara untuk membuat kebijakan baru sesuai dengan modernisasi.

Perubahan di dunia industri, bisnis, dan hukum berpengaruh pada perilaku masyarakat. Otomatisasi, robotika, dan kecerdasan buatan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas masyarakat setempat. Penduduk sekarang dapat dengan mudah mengakses informasi dari berbagai sektor. Perubahan fundamental dalam gaya hidup masyarakat disebabkan oleh transformasi digital. Hal ini juga mendorong lahirnya bisnis model inovatif.⁹ Ketentuan mengenai penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha telah diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Salah satunya adalah penyelesaian secara litigasi atau melalui pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 48 UUPK. Pasal 46 ayat 1 UUPK menegaskan bahwa gugatan dapat disampaikan langsung oleh konsumen yang merasa dirugikan, ahli warisnya, atau kelompok konsumen yang memiliki kepentingan serupa.

Gugatan juga dapat diajukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Masyarakat (LPKSM) yang telah terdaftar secara hukum sebagai badan usaha atau yayasan yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan dalam AD/ART organisasi tersebut. Pemerintah juga bisa menjadi pihak yang mengajukan gugatan kepada pelaku usaha dalam situasi di mana kerugian yang disebabkan cukup signifikan dan merugikan banyak pihak. Selanjutnya, proses pengajuan gugatan didasarkan pada mekanisme pengajuan gugatan sebagaimana diatur dengan ketentuan terkait peradilan umum.

Adanya penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi dapat ditempuh dengan beberapa cara, yaitu: pertama, konsumen dapat secara langsung meminta ganti kerugian yang dialaminya kepada penjual. Dalam hal ini, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa penjual harus memiliki itikad baik dan memberikan tanggapan terhadap tuntutan tersebut dalam jangka waktu 7 hari sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Mengenai banyaknya opsi penyelesaian sengketa yang disebutkan, kedua belah pihak dalam perjanjian jual beli tradisional atau daring dapat sepakat terlebih dahulu mengenai pendekatan yang akan diambil dalam penyelesaian konflik. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana yang telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, menetapkan bahwa transaksi elektronik dapat dibuat dalam kontrak elektronik dengan mencantumkan mekanisme penyelesaian sengketa saat terjadi perselisihan antara pihak-pihak. Jika mekanisme yang dipilih tidak dilaksanakan, berlaku asas-asas Hukum Perdata Internasional.

C. SIMPULAN

Perkembangan teknologi digital, khususnya dalam aktivitas perdagangan elektronik (*e-commerce*), membawa perubahan besar dalam kehidupan masyarakat Indonesia.

⁹ Izzy Al Kautsar dan Danang Wahyu Muhammad, "Sistem Hukum Modern Lawrence M. Friedman: Budaya Hukum dan Perubahan Sosial Masyarakat dari Industrial ke Digital," *Sapientia Et Virtus* 07, no. 02 (2022): 84–99, <https://doi.org/10.37477/sev.v7i2.358>.

Namun, di sisi lain, peningkatan transaksi ini juga diiringi dengan meningkatnya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku saat ini dinilai belum mampu memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen di era digital. Regulasi ini belum mengakomodasi penyelesaian sengketa khusus untuk e-commerce, seperti penyelesaian yang lebih praktis, cepat, dan terjangkau melalui sistem daring. Meskipun Mahkamah Agung telah mengimplementasikan sistem *e-court* untuk pengajuan gugatan, proses persidangan masih dilakukan secara langsung. Oleh karena itu, diperlukan peraturan baru yang lebih relevan serta sistem penyelesaian sengketa konsumen yang efisien di era digital ini.

DAFTAR PUSTAKA

Firmansyah Umar, Fenty U. Puluhalawa, dan Fence M. Wantu. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Cross Border E-Commerce Sebagai Upaya Memberikan Perlindungan Hukum." *Jurnal Ilmu Hukum The Juris* 07, no. 02 (2023): 438–44. <https://doi.org/10.56301/juris.v7i2.1050>.

Izzy Al Kautsar dan Danang Wahyu Muhammad. "Sistem Hukum Modern Lawrance M. Friedman: Budaya Hukum dan Perubahan Sosial Masyarakat dari Industrial ke Digital." *Sapientia Et Virtus* 07, no. 02 (2022): 84–99. <https://doi.org/10.37477/sev.v7i2.358>.

Mashuril Anwar, Besti Lilyana, Dinda Anna Zatika, dan Destu Rizky Syahputra. "Rekonstruksi Paradigma Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi Di Bidang Bisnis." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences* 6, no. 2 (2023): 893–905. <https://doi.org/10.34007/jehss.v6i2.1957>.

Mesra Betty Yel dan Mahyuddin KM Nasution. "Keamanan informasi data pribadi pada media sosial." *Jurnal Informatika Kaputama (JIK)* 06, no. 01 (2022): 92–101.

Robby Nurtresna, Alfayda Khaerani, Jihan Nursakinah, Ella Anggraini, dan Aditiaputra Wijaya. "Kerangka Hukum dalam E-Commerce: Menyikapi Tantangan dan Menjamin Perlindungan Konsumen di Era Digital." *MARAMI: Multidisciplinary Journal* 01, no. 01 (2023): 44–50.

Salman Yoga. "Perubahan Sosial Budaya Masyarakat Indonesia Dan Perkembangan Teknologi Komunikasi." *Jurnal Al-Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah* 24, no. 01 (2019): 29–46. <http://dx.doi.org/10.22373/albayan.v24i1.3175>.

Suratno, Yuniwati, Zulfikar Ali, dan Dewi Noviyanti. "Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Terhadap Risiko dan Manfaat Artificial Intelligence." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 07, no. 02 (2024): 295–303. <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i2.2216>.

Wahyu Firmansyah, Tata Sutabri, Dwi Desi Yanti, dan Nabilla Amelia Pratiwi. "Analisis

Peluang dan Tantangan Pemanfaatan Metaverse Sebagai Pemasaran Digital.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 18 (2024): 1009–16. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13987480>.

Winda Tri Wahyuningsih. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dan Pelaku Bisnis Dalam Bisnis Digital E-Commerce.” *DemagogiJournal of Social Sciences, Economics and Education* 01, no. 01 (2023): 40–48. <https://doi.org/10.61166/demagogi.v1i1.5>.