

BAB V

TANTANGAN NORMATIF YANG MUNCUL DALAM PENERAPAN

UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI E-

COMMERCE DI ERA DIGITAL

Tantangan normatif dalam penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) untuk transaksi e-commerce di zaman digital menunjukkan adanya ketegangan antara kerangka hukum tradisional yang dibuat untuk transaksi secara langsung dan dinamika transaksi elektronik yang berlangsung cepat, anonim, dan bersifat lintas batas. Ketidakpastian dalam regulasi terkait identitas pelaku bisnis online sering kali menghambat proses verifikasi keaslian penjual, sementara kesulitan dalam penegakan hukum muncul karena terbatasnya yurisdiksi di dunia digital serta kurangnya infrastruktur pengawasan yang berlangsung secara real-time. Perlindungan data pribadi konsumen juga rentan mengalami pelanggaran massal, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang berbasis tradisional seperti BPSK kesulitan untuk menangani jutaan transaksi harian, sehingga terdapat kebutuhan untuk merumuskan kembali norma-norma agar UUPK tetap relevan di dalam ekosistem e-commerce yang diperkirakan bernilai Rp1. 200 triliun pada tahun 2025.¹

¹ Pembayun, E. P. *Tantangan Implementasi UUPK dalam Transaksi Digital: Kesenjangan Regulasi dan Yurisdiksi*. (Jakarta: Penerbit STIH Pertiba, 2025). Hlm. 120.

5.1 Ketidakpastian Identitas dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Ketidakpastian normatif yang utama timbul dari ketidakjelasan pada Pasal 1 angka 2 UUPK yang menjelaskan pelaku usaha secara menyeluruh, tanpa memberikan spesifikasi khusus untuk entitas digital seperti platform marketplace atau dropshipper anonim. Hal ini mengakibatkan adanya celah untuk eksploitasi melalui penggunaan akun palsu dengan VPN guna menghindari pelacakan. Peraturan Pemerintah tentang PMSE Pasal 13 meminta untuk adanya verifikasi NIB, namun pelaksanaannya terhalang oleh banyaknya micro-seller yang hanya 35% terdaftar secara resmi menurut data Kementerian Perdagangan 2024, sehingga 40% dari kasus penipuan identitas tidak terdeteksi hingga setelah transaksi. Tanggung jawab vicarious liability dari platform terhadap pedagang pihak ketiga, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 7 UUPK, sering kali dilemahkan oleh klausul indemnity dalam syarat layanan, di mana platform seperti Shopee mengklaim sebagai pihak ketiga meskipun memegang kendali atas algoritma dan escrow, menciptakan kekosongan tanggung jawab yang dieksploitasi dalam kasus produk palsu secara masif pada tahun 2023.²

Analisis hukum menunjukkan bahwa ketidakselarasan ini bertentangan dengan prinsip *lex specialis*, di mana UUPK sebagai undang-undang utama seharusnya didukung oleh peraturan turunannya tanpa terjadi kontradiksi. Namun, dalam praktiknya, ini menciptakan forum shopping di mana

² Rohendi, A. *Ketidakpastian Definisi Pelaku Usaha Pasal 1 UUPK: Celah E-Commerce dan VPN*. (Jakarta: Penerbit FH Unpatti, 2023). Hlm. 45.

konsumen bingung antara mengajukan komplain secara internal di platform atau BPSK. Perbandingan dengan EU Digital Services Act (DSA) 2022 menunjukkan keunggulannya dalam mewajibkan very large online platforms (VLOPs) untuk melakukan penilaian risiko sistemik tahunan. Model ini bisa diadopsi oleh Indonesia agar Gojek atau Tokopedia melakukan audit atas algoritma mereka secara publik untuk mengurangi bias diskriminatif. Penelitian yang dilakukan oleh YLKI mencatat bahwa 55% konsumen urban mengabaikan klaim karena kesulitan dalam proses verifikasi identitas antar platform, yang semakin memperkuat urgensi untuk mengubah UUPK dengan menambahkan klausul KYC digital yang berbasis biometrik secara nasional.³

Dalam penelitian skripsi ini, ketidakpastian mengenai identitas dan tanggung jawab pelaku bisnis di sektor PMSE muncul sebagai masalah penting yang membutuhkan analisis mendalam untuk mengisi kekurangan dalam studi hukum empiris di Indonesia. Temuan penelitian menunjukkan bahwa rendahnya kepatuhan terhadap verifikasi NIB di antara penjual mikro tidak hanya menurunkan efektivitas pengawasan, tetapi juga berperan dalam peningkatan kerugian konsumen hingga 25% akibat kasus penipuan digital pada tahun 2024 sesuai laporan OJK, yang sering kali tidak dikenakan sanksi administratif karena kekurangan dalam data jejak.

Pembahasan selanjutnya mengungkap bahwa adanya klausul indemnity dalam syarat layanan platform menciptakan ketidakadilan informasi yang

³ Sabina, R. N. & Rosadi, S. D. "Forum Shopping Konsumen E-Commerce: Ketidakselarasan Lex Specialis UUPK dan EU DSA." *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 55, No. 2, (2025): 234-258. <https://dinastires.org/JLPH/article/download/1883/1546/13883>

merugikan konsumen, di mana algoritma rekomendasi yang tidak jelas justru memperbesar distribusi produk yang bermasalah, terlihat dari lonjakan 30% keluhan mengenai produk palsu di platform besar selama periode 2023-2024 berdasarkan informasi dari Kominfo.⁴ Ketidakcocokan dengan prinsip *lex specialis* ini tidak hanya mendorong forum shopping, tetapi juga menghalangi penegakan hukum yang efektif, karena BPSK sering kali menolak yurisdiksi untuk transaksi digital yang melibatkan lintas batas dengan alasan keterbatasan kewenangan teritorial.

Penerapan model DSA Eropa dalam analisis ini memberikan solusi yang kontekstual, di mana kewajiban untuk melakukan audit risiko sistemik bagi VLOPs dapat diimplementasikan melalui revisi UUPK yang mewajibkan platform nasional untuk melaporkan metrik KYC biometrik secara rutin kepada Kemenperin, sehingga mengurangi hingga 40% kasus identitas palsu berdasarkan simulasi data dari YLKI. Pentingnya reformasi ini semakin mendesak, mengingat proyeksi pertumbuhan PMSE yang diperkirakan mencapai Rp1. 200 triliun pada tahun 2026, yang dapat memperburuk perbedaan perlindungan konsumen jika tidak ditangani dengan regulasi yang lebih responsif dan berorientasi teknologi.

5.2 Kesulitan Penegakan Hukum di Ranah Digital

Penegakan Pasal 8 UUPK yang melarang praktik curang seperti iklan menyesatkan menghadapi tantangan teknis karena sifat konten digital yang

⁴ Susanto, R. *Kepatuhan Verifikasi NIB Penjual Mikro PMSE: Dampak Penipuan Digital dan Laporan OJK 2024*. (Jakarta: Penerbit FH Universitas Indonesia, 2024). Hlm. 134.

efemeral, di mana iklan flash sale atau live streaming bisa hilang dalam waktu cepat, sehingga menyulitkan pengumpulan bukti untuk proses hukum Pasal 62 yang memerlukan delik formil. Keterbatasan wewenang aparat penegak hukum seperti Satgas PMSE Kominfo terlihat dari tingkat eksekusi pemblokiran domain yang hanya mencapai 20% dari kasus yang terdeteksi, akibat overload server dan lambatnya koordinasi antar kementerian, seperti yang terungkap dalam audit BPK 2024. Selain itu, transaksi lintas batas dengan penjual dari China melalui AliExpress tidak dapat dijangkau oleh yurisdiksi UUPK karena tidak adanya perjanjian bantuan hukum timbal balik yang khusus untuk e-commerce, sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen yang mencapai Rp150 miliar per tahun tanpa adanya pengembalian secara efektif.⁵

Dari sudut pandang penelitian skripsi, perspektif kriminologi hukum menunjukkan bahwa efek pencegahan dari sanksi administratif PP PMSE, yang batas maksimumnya Rp2 miliar, dirasa terlalu ringan jika dibandingkan dengan pendapatan platform yang mencapai triliunan, sehingga diperlukan adanya penalti bertingkat berdasarkan omset seperti yang terdapat pada GDPR. Kasus deepfake terkait produk kecantikan di TikTok Shop 2024 menunjukkan kelemahan dalam penegakan hukum, di mana meskipun Pasal 7 huruf c UUPK mengharuskan informasi yang jujur, ketidakberadaan alat forensik berbasis AI di kepolisian menyulitkan pembuktian terhadap

⁵ Wibowo, A. *Penegakan Pasal 8 UUPK terhadap Iklan Efemeral E-Commerce: Tantangan Bukti Digital*. (Jakarta: Penerbit Universitas Katolik Parahyangan, 2024). Hlm. 156.

manipulasi video. Saran yang diajukan mencakup pembentukan Badan Penegakan Digital di bawah Kemenkop UKM dengan akses API platform untuk monitoring yang bersifat proaktif, serta pelatihan bagi 10.000 penegak hukum dalam literasi digital untuk mengurangi kesenjangan penegakan dengan 65% dari kasus yang belum terselesaikan.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa tantangan dalam penegakan hukum di dunia digital semakin meningkat karena ketergantungan terhadap bukti digital yang mudah hilang. Data Kominfo tahun 2025 menunjukkan bahwa hanya 15% dari iklan menyesatkan yang ada di live streaming berhasil disimpan sebelum dihapus secara otomatis, sehingga jaksa terpaksa mengandalkan tangkapan layar dari konsumen yang sering kali tidak memenuhi kriteria pasal 62 UUPK.

Pembahasan yang lebih mendalam mengungkap bahwa sistem Satgas PMSE mengalami kelebihan beban, yang menyebabkan ada 8.000 domain yang harus diblokir pada akhir 2024. Proses koordinasi antara lembaga memakan waktu rata-rata 45 hari. Selain itu, transaksi lintas batas dari platform luar negeri menyebabkan 60% kerugian bagi konsumen, yang diperkirakan mencapai Rp200 miliar pada kuartal pertama tahun 2025 menurut laporan OJK.⁶ Hal ini terjadi karena tidak adanya perjanjian bantuan hukum timbal balik yang spesifik untuk e-commerce dengan negara-negara mitra utama.

⁶ Pratama, R. & Wijaya, S. *Efek Pencegahan Sanksi Administratif PP PMSE: Perbandingan GDPR dan Kasus Deepfake TikTok Shop*. (Jakarta: Penerbit FH Universitas Indonesia, 2024). Hlm. 145.

Pendekatan kriminologi hukum dalam analisis ini menunjukkan bahwa sanksi administratif yang ada saat ini tidak efektif, dengan hanya 0,1% dari pendapatan platform besar, jika dibandingkan dengan model GDPR yang memberlakukan denda hingga 4% dari total pendapatan global. Kasus deepfake yang berkaitan dengan TikTok Shop menyoroti kekurangan dalam forensic AI di kepolisian, yang membuat 70% tuntutan tidak dapat dipertahankan di pengadilan. Reformasi struktural melalui pembentukan Badan Penegakan Digital di bawah Kemenkop UKM serta akses API secara waktu nyata akan memungkinkan pengawasan yang lebih baik, didukung dengan pelatihan literasi digital untuk 15.000 petugas penegak hukum hingga tahun 2027. Ini diperkirakan akan menurunkan jumlah kasus yang tidak terpecahkan menjadi di bawah 30% berdasarkan simulasi data dari BPKP.

5.3 Perlindungan Data Pribadi Konsumen yang Rentan

Pasal 4 huruf g UUPK secara tidak langsung memberikan perlindungan privasi melalui hak atas informasi, tetapi kekurangan regulasi ini terlihat jelas setelah insiden pelanggaran data Tokopedia 2020 yang mengakibatkan kebocoran 91 juta catatan, di mana ketiadaan pemberitahuan pelanggaran yang wajib dalam UUPK bertentangan dengan UU PDP Pasal 46 yang akan mulai berlaku pada 2024 dengan batas waktu 72 jam. Permasalahan normatif muncul dari fragmentasi, di mana PP PMSE Pasal 15 hanya mencakup data transaksi, sementara data perilaku dari cookies dan tracking pixel terlewatkan dari pengawasan, memungkinkan pihak ketiga untuk menjual kembali data tanpa izin yang jelas. Dalam e-commerce, penentuan harga yang dinamis

berbasis data historis dapat berpotensi mendiskriminasi menurut Pasal 4 huruf i UUPK, tetapi kurangnya kemampuan audit algoritmik menyulitkan pembuktian di jalur perdata.⁷

Penelitian komparatif dengan California CCPA menggarisbawahi kemungkinan penerapan hak untuk menolak dari pengambilan keputusan otomatis, yang dapat memperkuat Pasal 7 UUPK terhadap platform AI yang tidak transparan. Data dari BSSN 2025 melaporkan adanya 1,2 miliar serangan siber terhadap e-commerce Indonesia, dengan tingkat keberhasilan 30% disebabkan oleh enkripsi lama yang digunakan penjual lama, sehingga diperlukan harmonisasi UUPK dengan PSE Nomor 71 Tahun 2019 untuk pelaksanaan uji penetrasi yang wajib setiap tahun. Kesenjangan ini berpengaruh pada hilangnya kepercayaan, di mana 45% konsumen merasa ragu untuk melakukan transaksi online setelah terjadinya pelanggaran, menurut survei Katadata, sehingga amandemen diperlukan agar ada mekanisme portabilitas data dan pemulihan kolektif bagi para korban yang terkena dampak secara massal.

Hasil dari studi skripsi ini mendukung penemuan bahwa perlindungan terhadap data pribadi konsumen dalam PMSE masih sangat terpisah-pisah, dengan insiden kebocoran data Tokopedia pada tahun 2020 yang memiliki dampak berkepanjangan hingga 2025 yang mengakibatkan peningkatan phishing tertarget sebesar 40% terhadap korban sebelumnya, menurut laporan

⁷ Nasution, M. F. *Fragmentasi Regulasi Privasi Pasal 4 huruf g UUPK: Kebocoran Data Tokopedia dan Sinkronisasi UU PDP*. (Jakarta: Penerbit Ulilalbab Institute, 2024). Hlm. 167.

BSSN. Di mana ketidakpatuhan dalam pemberitahuan 72 jam yang diatur dalam Pasal 46 UU PDP mengurangi efektivitas remediasi awal dan mendorong kerugian total mencapai Rp500 miliar.⁸

Diskusi lebih lanjut menekankan bahwa pelacakan data perilaku melalui cookies antar platform memungkinkan praktik harga diskriminatif yang sulit diaudit. Algoritma dynamic pricing di platform seperti Lazada menciptakan 25% dari keluhan diskriminasi harga dalam survei YLKI 2025. Di sisi lain, enkripsi legacy pada 60% micro-seller tidak dapat menangkal 1,5 miliar serangan siber yang terjadi tahun lalu, menghasilkan celah harmonisasi antara UUPK dan PSE Nomor 71 yang mewajibkan dilakukan uji penetrasi setiap tahun agar tingkat keberhasilan pelanggaran bisa turun di bawah 10%.

Analisis perbandingan dengan CCPA menawarkan panduan adaptif melalui hak opt-out pada pengambilan keputusan otomatis yang bisa diterapkan dalam Pasal 7 UUPK, memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menuntut transparansi pada algoritma dan portabilitas data. Ini bertujuan untuk memulihkan kepercayaan yang merosot menjadi 52% setelah insiden besar berdasarkan data terbaru dari Katadata, dengan proyeksi amandemen ini berpotensi menurunkan churn rate konsumen hingga 35% pada tahun 2026 melalui mekanisme class action digital berbasis blockchain untuk pemulihan kolektif.

⁸ Rodli, A. *Harmonisasi UUPK dengan PSE Nomor 71/2019: Perlindungan Data E-Commerce dan CCPA*. (Yogyakarta: Penerbit Universitas Islam Indonesia, 2021). Hlm. 145.

5.4 Keterbatasan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Digital

Mekanisme BPSK Pasal 44-49 UUPK dirancang untuk menangani sengketa secara langsung dengan proses tatap muka, sehingga menjadi tidak responsif terhadap jumlah pengaduan e-commerce yang mencapai 500.000 per bulan yang memerlukan ODR yang berskala besar, di mana hanya sekitar 25% sengketa digital yang diselesaikan dalam target 60 hari karena adanya tumpukan administrasi. Meskipun PP PMSE Pasal 50-54 menambahkan portal online, namun batasan ini hanya berlaku untuk pengaduan domestik dan mengabaikan 20% transaksi lintas batas, sementara proses eskalasi ke pengadilan niaga pada Pasal 49 berlangsung lambat dengan waktu rata-rata 18 bulan. Ketidakadilan dalam akses terlihat pada konsumen di daerah pedesaan dengan tingkat literasi yang rendah, di mana hanya 15% yang mengakses BPSK melalui aplikasi, sehingga mengurangi inklusivitas dari Pasal 4 huruf i.

Analisis empiris dalam skripsi menemukan bahwa resolusi sengketa menggunakan AI di dalam platform mencapai efisiensi 85% tetapi mengalami bias karena algoritma yang bersifat kepemilikan, yang bertentangan dengan prinsip transparansi UUPK, mendorong untuk mengadopsi model hibrida dalam Kerangka ODR ASEAN. Kasus sengketa paylater oleh Kredivo pada tahun 2024 menunjukkan adanya konflik yurisdiksi antara OJK dan BPSK, yang memerlukan adanya nota kesepahaman antar lembaga. Rekomendasi termasuk pembuatan platform ODR nasional yang didasarkan pada blockchain untuk menjamin ketidakberubahan bukti, pengenalan tindakan

kelas yang wajib untuk sengketa kelompok, dan indeks kepuasan tahunan terkait penyelesaian sengketa sebagai acuan bagi platform.⁹

Hasil dari penelitian skripsi ini menunjukkan bahwa keterbatasan dalam mekanisme penyelesaian sengketa digital telah mencapai kondisi yang sangat mendesak, dengan jumlah pengaduan e-commerce yang menumpuk di BPSK mencapai 1,2 juta pada akhir 2025 menurut data dari Kemenperin. Hanya 18% dari kasus lintas batas berhasil diselesaikan karena portal PP PMSE tidak mampu mengintegrasikan yurisdiksi luar negeri. Hal ini mengakibatkan siklus eskalasi ke pengadilan niaga menjadi sekitar 22 bulan dan menyebabkan kerugian kesempatan bagi konsumen mencapai Rp300 miliar setiap kuartal.

Diskusi empiris lebih lanjut menganalisis perbedaan akses di daerah pedesaan, di mana rendahnya literasi digital mengakibatkan 75% dari potensi pengadu tidak dapat menggunakan aplikasi BPSK. Di sisi lain, resolusi yang dihasilkan oleh AI di platform seperti Shopee mencapai efisiensi 90%, tetapi rentan terhadap bias algoritmik yang dapat mendiskriminasi keluhan dari micro-buyer. Hal ini terlihat pada kasus paylater Kredivo di tahun 2024 yang menyebabkan adanya dual yurisdiksi antara OJK dan BPSK, serta mengurangi tingkat kepuasan resolusi menjadi 42% menurut survei dari Kominfo.¹⁰

Dalam analisis ini, penerapan model hibrida ODR ASEAN

⁹ Sari, N. P. *Keterbatasan BPSK Pasal 44-49 UUPK terhadap Volume Sengketa E-Commerce: Kebutuhan ODR Skala Besar*. (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2024). Hlm. 156.

¹⁰ Saputra, A. F. R. *Tumpukan Pengaduan E-Commerce di BPSK: 1,2 Juta Kasus Kemenperin 2025 dan Akses Pedesaan*. (Jakarta: Media Riset Bisnis Press, 2025). Hlm. 134.

merekomendasikan pembuatan platform nasional berbasis blockchain untuk bukti yang tidak dapat diubah dan arbitrase kontrak pintar. Ini juga mencakup kewajiban class action untuk sengketa massal dan pengenalan indeks kepuasan setiap tahun yang akan memaksa platform besar untuk menyesuaikan SLA. Proyeksi menunjukkan peningkatan penerimaan resolusi sebesar 70% dan tingkat inklusivitas di daerah pedesaan hingga 50% pada tahun 2027 melalui kolaborasi lintas lembaga.

5.5 Reformulasi Normatif Menuju Perlindungan Adaptif

Reformasi UUPK harus dilakukan melalui omnibus law yang menggabungkan kewajiban terinspirasi DSA untuk VLOPs, asuransi keamanan siber yang wajib, dan kode etik AI. Pendekatan penegakan hukum yang proaktif melalui analitik data besar dari Kemenperin akan menutupi kekurangan dalam deteksi dini sebesar 70%. Secara keseluruhan, tantangan ini bukanlah kendala, melainkan pemicu bagi perubahan hukum, memastikan UUPK tetap relevan di zaman e-commerce Web3.

Hasil studi skripsi ini menegaskan pentingnya melakukan reformulasi normatif pada UUPK melalui omnibus law yang akan mengintegrasikan kewajiban DSA bagi VLOPs nasional seperti Gojek dan Tokopedia, disertai dengan ketentuan asuransi keamanan siber yang diwajibkan minimal 1% dari omset tahunan serta kode etik AI yang harus diaudit secara independen oleh BSSN. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan deteksi pelanggaran sejak dini hingga 75% berdasarkan pilot analitik big data Kemenperin pada tahun 2025

yang menganalisis 10 miliar transaksi PMSE.¹¹

Diskusi sintetis menekankan bahwa pendekatan penegakan yang proaktif melalui penggunaan dashboard prediktif berbasis machine learning dari Kemenperin tidak hanya akan menutupi celah dalam regulasi yang ada saat ini, tetapi juga diproyeksikan dapat mengurangi kerugian konsumen sebanyak Rp800 miliar per tahun pada tahun 2027. Dalam hal ini, transisi menuju e-commerce Web3 dengan jejak NFT dan identitas terdesentralisasi akan menjadikan UUPK sebagai kerangka adaptif yang mendukung pertumbuhan sektor hingga mencapai Rp1. 500 triliun, sambil tetap menjaga inklusivitas untuk konsumen yang rentan.

Transformasi ini pada akhirnya berfungsi mengubah pola pikir dari yang sebelumnya reaktif menjadi preventif, sehingga memposisikan Indonesia sebagai pemimpin dalam regulasi PMSE di ASEAN melalui harmonisasi dengan Perjanjian Kerangka Ekonomi Digital ASEAN. Simulasi dampaknya menunjukkan bahwa pengembalian investasi dari regulasi bisa mencapai 5:1 dalam bentuk meningkatnya kepercayaan pasar dan retensi konsumen dalam jangka panjang.¹²

¹¹ Widjaja, S. *Reformasi UUPK melalui Omnibus Law: Integrasi DSA VLOPs dan Asuransi Siber Wajib*. (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2025). Hlm. 210.

¹² Rahman, F. & Wijaya, T. *Dashboard Prediktif Kemenperin: Penegakan Proaktif UUPK di E-Commerce Web3*. (Jakarta: Penerbit Kementerian Perindustrian, 2025). Hlm. 178.