

Permasalahan Hukum dalam Perlindungan Konsumen terhadap Produk Digital: Tantangan dan Solusi di Era *E-Commerce*

Author:
Grahadi Purna Putra

Affiliation:
Universitas Khairun

Corresponding email
grahadipurna@gmail.com

Histori Naskah:
Submit: 2024-11-07
Accepted: 2024-11-11
Published: 2024-11-13



This is an Creative Commons
License This work is licensed under
a Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0 International
License

Abstrak:

Perkembangan pesat e-commerce telah membawa dampak signifikan dalam perilaku konsumen, khususnya dalam pembelian produk digital. Meskipun kemajuan ini menawarkan kemudahan, munculnya berbagai permasalahan hukum terkait perlindungan konsumen menjadi tantangan serius, seperti ketidakjelasan hak dan kewajiban antara konsumen dan penyedia produk digital. Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi permasalahan hukum yang dihadapi konsumen dalam transaksi produk digital dan mengidentifikasi tantangan yang ada dalam regulasi perlindungan konsumen di era e-commerce. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif, yang berfokus pada analisis dokumen hukum, peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perlindungan konsumen, serta studi literatur untuk menggali perspektif hukum mengenai produk digital. Data yang diperoleh dianalisis untuk mengidentifikasi celah hukum yang ada dan bagaimana regulasi yang berlaku dapat mempengaruhi perlindungan hak-hak konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi perlindungan konsumen saat ini belum sepenuhnya memadai untuk mengatasi dinamika yang muncul dari transaksi produk digital. Selain itu, konsumen sering kali menghadapi kesulitan dalam menegakkan hak mereka, terutama dalam hal pengaduan dan penyelesaian sengketa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun e-commerce dan penetrasi internet mempermudah akses produk digital, perbedaan karakteristik produk digital dengan produk fisik menimbulkan tantangan perlindungan konsumen. Regulasi yang ada belum sepenuhnya menyesuaikan, sehingga diperlukan revisi yang lebih komprehensif terkait hak kepemilikan, akses, penggunaan, dan mekanisme penyelesaian sengketa untuk perlindungan konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen; Produk Digital; *E-Commerce*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk aktivitas perdagangan. Salah satu perubahan terbesar adalah munculnya e-commerce, yang memberikan konsumen kemudahan untuk bertransaksi secara daring, termasuk untuk produk digital seperti perangkat lunak, e-book, musik, dan layanan streaming. Meskipun kemajuan ini memudahkan aksesibilitas konsumen, sifat produk digital yang berbeda dari produk fisik menghadirkan tantangan baru dalam hal perlindungan konsumen¹. Di Indonesia, e-commerce berkembang pesat dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan akses yang lebih luas ke teknologi digital². Data dari

¹ Smith, J. (2022). *E-commerce and consumer protection: Challenges in the digital age*. Universitas Indonesia Press.

² Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2023). Laporan penetrasi internet Indonesia 2023. Diakses pada 5 November 2024, dari <https://www.apjii.or.id/laporan-penetrasi-internet-2023>.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa penetrasi internet di Indonesia terus meningkat, yang berdampak langsung pada tingginya transaksi e-commerce³. Namun, tantangan hukum muncul karena tidak semua konsumen memahami hak dan kewajiban mereka saat melakukan transaksi digital, terutama terkait produk yang bersifat non-fisik ini⁴. Sering kali, konsumen menghadapi masalah ketidakjelasan mengenai kepemilikan produk digital, hak akses, dan keterbatasan penggunaan yang diatur oleh penyedia layanan⁵.

Salah satu contoh kasus di Indonesia yang menunjukkan adanya permasalahan hukum dalam transaksi produk digital adalah sengketa antara konsumen dengan platform penyedia layanan streaming pada tahun 2021⁶. Dalam kasus tersebut, konsumen mengajukan komplain terhadap kebijakan platform yang secara sepihak menghentikan akses ke konten yang sudah dibeli sebelumnya. Konsumen merasa dirugikan karena tidak dapat menikmati layanan yang telah mereka bayar, dan pengaduan mereka kepada platform tidak mendapatkan solusi yang memadai⁷. Hal ini menyoroti kelemahan dalam perlindungan konsumen terhadap hak kepemilikan dan akses produk digital⁸.

Di sisi regulasi, Indonesia sebenarnya telah memiliki Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999)⁹. Namun, undang-undang ini belum mengakomodasi karakteristik khusus dari produk digital, sehingga masih ada celah hukum yang membuat konsumen rentan terhadap kerugian¹⁰. Beberapa kebijakan tambahan telah diupayakan, termasuk revisi peraturan terkait transaksi elektronik¹¹. Meski begitu, peraturan ini dianggap belum cukup efektif dalam menghadapi tantangan kompleks yang muncul dari transaksi produk digital yang sifatnya tidak berwujud dan sering kali berbasis layanan lintas negara¹².

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut permasalahan hukum yang dihadapi konsumen dalam transaksi produk digital dan mengidentifikasi hambatan regulasi perlindungan konsumen di era e-commerce. Metode penelitian normatif digunakan dalam analisis ini, dengan mengkaji dokumen hukum dan peraturan terkait serta literatur akademis mengenai perlindungan konsumen di sektor digital¹³. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengidentifikasi celah hukum serta implikasi regulasi terhadap perlindungan hak-hak konsumen.

Dengan adanya berbagai kasus dan tantangan dalam regulasi yang ada, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan konsumen. Revisi terhadap regulasi perlindungan konsumen yang lebih sesuai dengan dinamika produk digital menjadi sangat penting agar hak konsumen dapat dilindungi secara optimal. Selain itu, penguatan mekanisme penyelesaian sengketa juga diperlukan untuk memastikan proses yang lebih efisien dan transparan dalam melindungi hak konsumen.

Studi Literatur

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk perdagangan. E-commerce, khususnya dalam transaksi produk digital, menawarkan berbagai kemudahan

³ (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2023).

⁴ Rahmawati, S. (2023). Hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi digital. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 10(2), 145-160.

⁵ (Rahmawati, 2023).

⁶ Komisi Perlindungan Konsumen Nasional. (2022). Studi kasus sengketa konsumen dengan platform streaming 2021. Laporan tahunan KPPU.

⁷ (Komisi Perlindungan Konsumen Nasional, 2022).

⁸ Haryanto, B. (2023). Perlindungan hak konsumen dalam produk digital di Indonesia. *Jurnal Perlindungan Konsumen*, 5(1), 50-65.

⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999). Jakarta: Sekretariat Negara.

¹⁰ Putri, A. (2023). Celah hukum dalam UU perlindungan konsumen untuk produk digital. *Hukum & Ekonomi Digital*, 3(4), 200-215.

¹¹ Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Jakarta: Kemenkominfo.

¹² (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2019).

¹³ Nugroho, D. (2021). Metodologi penelitian hukum normatif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

bagi konsumen, seperti akses cepat ke perangkat lunak, musik, e-book, dan layanan streaming. Namun, produk digital memiliki karakteristik yang berbeda dari produk fisik, sehingga menghadirkan tantangan baru dalam perlindungan konsumen¹⁴. Produk digital umumnya tidak memiliki bentuk fisik dan dapat dengan mudah dibatasi aksesnya oleh penyedia. Kondisi ini sering kali menyebabkan konsumen tidak memiliki kendali penuh atas produk digital yang telah mereka beli, karena bisa dihapus atau dibatasi aksesnya secara sepihak¹⁵.

Di Indonesia, kemajuan e-commerce beriringan dengan peningkatan penetrasi internet. Berdasarkan laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada 2022, pengguna internet mencapai lebih dari 70% populasi, sehingga mendukung pertumbuhan transaksi e-commerce, termasuk untuk produk digital¹⁶. Akan tetapi, banyak konsumen yang masih kurang memahami hak-hak mereka dalam transaksi digital. Hal ini memicu kerentanan terhadap berbagai permasalahan, seperti tidak adanya jaminan akses permanen dan kurangnya kejelasan mengenai hak penggunaan produk digital yang mereka beli¹⁷.

Isu perlindungan konsumen terkait produk digital semakin terlihat dalam beberapa kasus sengketa, misalnya pada kasus layanan streaming di Indonesia. Pada 2021, terdapat kasus di mana konsumen merasa dirugikan karena akses ke konten yang telah mereka bayar tiba-tiba dihentikan oleh platform streaming tanpa pemberitahuan yang memadai. Kasus tersebut menunjukkan kurangnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal kepemilikan dan akses produk digital di Indonesia¹⁸. Situasi ini mencerminkan kebutuhan akan regulasi yang lebih jelas agar hak konsumen terlindungi dan mereka dapat mengakses produk yang telah dibeli tanpa adanya perubahan sepihak dari penyedia.

Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 telah ada, regulasi ini belum mengakomodasi perlindungan untuk produk digital secara spesifik. Untuk menyesuaikan dengan kebutuhan era digital, Indonesia telah memperkenalkan Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, tetapi implementasinya masih dianggap kurang efektif dalam mengatasi masalah perlindungan konsumen digital¹⁹. Selain itu, perlunya penguatan mekanisme penyelesaian sengketa, terutama untuk konsumen yang berurusan dengan platform internasional, juga sangat penting²⁰. Dengan demikian, revisi regulasi yang lebih sesuai dengan karakteristik produk digital dan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif sangat penting untuk melindungi konsumen di era e-commerce.

Metode Penelitian

Metode penelitian hukum normatif merupakan metode yang fokus pada pengkajian bahan hukum yang sudah ada, baik bahan hukum primer maupun sekunder, untuk memahami aturan dan prinsip hukum dalam konteks masalah hukum tertentu. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan normatif untuk menganalisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999) dan peraturan terkait transaksi elektronik dalam konteks e-commerce, khususnya dalam melindungi konsumen yang bertransaksi produk digital. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, penelitian hukum

¹⁴ Hasbullah, F. (2021). *Perlindungan konsumen di era digital: Tantangan e-commerce*. Universitas Indonesia Press.

¹⁵ Setiawan, A. (2022). Produk digital dan tantangan hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum Digital*, 7(2), 133-150.

¹⁶ Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2022). *Laporan penetrasi internet Indonesia 2022*. Diakses pada 5 November 2024, dari <https://www.apjii.or.id/laporan-penetrasi-internet-2022>

¹⁷ Rahmawati, S. (2023). Hak konsumen dalam transaksi digital di Indonesia. *Jurnal Hukum Konsumen*, 12(1), 77-90.

¹⁸ Haryanto, B. (2022). Kasus sengketa konsumen dan platform streaming 2021: Studi kasus perlindungan konsumen di produk digital. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, 5(2), 100-115.

¹⁹ Setyowati, L. (2021). Relevansi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap produk digital. *Jurnal Regulasi Digital Indonesia*, 3(1), 200-215.

²⁰ Wicaksono, R. (2022). Mekanisme penyelesaian sengketa di era e-commerce digital. *Jurnal Arbitrase dan Mediasi Indonesia*, 9(3), 55-72.

normatif bertujuan untuk menemukan aturan hukum yang berlaku serta untuk menganalisis implementasi dari aturan tersebut dalam kenyataan sosial yang terus berkembang²¹. Oleh karena itu, pendekatan normatif ini dianggap paling relevan untuk memahami kelemahan regulasi yang ada dalam melindungi konsumen di era digital.

Dalam pengumpulan data hukum primer, penelitian ini akan menggunakan undang-undang dan peraturan terkait, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan peraturan yang mengatur transaksi elektronik di Indonesia. Berdasarkan konsep "kepastian hukum" yang dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo, analisis hukum ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah peraturan yang ada mampu menciptakan kepastian dan keadilan hukum bagi konsumen produk digital²². Melalui metode interpretasi hukum, seperti interpretasi sistematis, historis, dan teleologis, penelitian ini akan mengeksplorasi sejauh mana undang-undang yang ada telah mengakomodasi perlindungan konsumen digital. Pendekatan ini penting untuk memahami apakah peraturan yang berlaku cukup responsif terhadap sifat khusus produk digital yang berbeda dari produk fisik.

Data sekunder yang akan digunakan dalam penelitian ini mencakup laporan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dan jurnal-jurnal akademis yang relevan. Data dari APJII menunjukkan bahwa penetrasi internet di Indonesia terus meningkat, yang menjadi salah satu pendorong utama pertumbuhan transaksi e-commerce di tanah air²³. Selain itu, penelitian ini akan mengacu pada studi-studi internasional tentang regulasi perlindungan konsumen digital di negara-negara seperti Uni Eropa dan Amerika Serikat untuk memberikan perspektif perbandingan mengenai langkah-langkah hukum yang dapat diterapkan di Indonesia. Dengan pendekatan komparatif ini, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi kebijakan yang dapat diadopsi untuk memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen produk digital di Indonesia.

Melalui analisis terhadap bahan hukum primer dan sekunder, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi celah hukum dalam perlindungan konsumen yang ada di Indonesia, terutama terkait kepemilikan dan akses terhadap produk digital. Rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan regulasi yang lebih adaptif dan sesuai dengan perkembangan teknologi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran untuk penguatan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan transparan untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen digital terlindungi dengan baik.

Hasil

Transformasi digital telah mengubah lanskap perdagangan di Indonesia, terutama melalui platform e-commerce yang memungkinkan konsumen mengakses berbagai produk digital, termasuk perangkat lunak, musik, e-book, dan layanan streaming. Namun, karakteristik produk digital yang berbeda dari produk fisik, seperti keterbatasan kepemilikan penuh dan akses, menimbulkan tantangan dalam perlindungan konsumen. Penetrasi internet di Indonesia yang mencapai lebih dari 70% telah mendukung pertumbuhan sektor ini, tetapi regulasi yang ada belum sepenuhnya mampu melindungi hak konsumen terkait kepemilikan, aksesibilitas, dan batasan penggunaan produk digital²⁴.

²¹ Soekanto, S., & Mamudji, S. (2001). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

²² Rahardjo, S. (2009). *Hukum dalam Jagat Ketertiban*. Jakarta: UKI Press.

²³ Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2021). *Laporan Survei Internet APJII: Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia Tahun 2021–2022*. Jakarta: APJII.

²⁴ Direktorat Jendral Aplikasi Informatika. (2017). *Sistem e-Commerce dan Perlindungan Konsumen*. <https://aptika.kominfo.go.id/2017/06/sistem-e-commerce-dan-perlindungan-konsumen/>

Sifat produk digital yang tidak berwujud fisik sering kali menyebabkan ketidakpastian bagi konsumen dalam hal kepemilikan dan kontrol penuh. Kasus pada tahun 2021 di Indonesia menggambarkan situasi ini, ketika konsumen mengajukan komplain karena akses terhadap konten streaming yang telah dibayar dihentikan secara sepihak oleh platform tanpa pemberitahuan atau solusi yang memadai. Kasus ini menyoroti adanya kekosongan dalam regulasi yang mampu melindungi hak konsumen dalam kepemilikan dan akses terhadap produk digital di Indonesia, yang berbeda dengan perlindungan atas produk fisik²⁵.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) merupakan regulasi utama yang mengatur hak-hak konsumen di Indonesia, tetapi undang-undang ini belum mencakup produk digital secara khusus. Upaya untuk mengatasi hal ini telah dilakukan melalui Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang dimaksudkan untuk menjawab tantangan dalam transaksi elektronik. Namun, implementasi peraturan ini dinilai kurang efektif untuk menangani aspek-aspek khusus produk digital, terutama dalam konteks e-commerce lintas negara²⁶.

Penelitian ini menggunakan metode normatif dengan menganalisis bahan hukum primer, seperti undang-undang dan peraturan yang relevan, serta data sekunder, termasuk laporan dari APJII. Pendekatan ini bertujuan mengidentifikasi celah regulasi dan memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih responsif terhadap tantangan perlindungan konsumen digital. Kajian ini juga mencakup studi perbandingan dengan regulasi di negara lain, seperti Uni Eropa dan Amerika Serikat, guna memperoleh wawasan tentang pendekatan internasional dalam perlindungan konsumen digital. Langkah ini dilakukan untuk menempatkan posisi hukum Indonesia dalam perspektif global serta untuk mengidentifikasi kekosongan regulasi yang perlu diatasi²⁷.

Hasil penelitian merekomendasikan adanya revisi undang-undang agar dapat mengakomodasi karakteristik unik produk digital, penguatan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, serta penyusunan aturan yang lebih komprehensif terkait hak akses dan kepemilikan konsumen atas produk digital. Upaya ini penting untuk meningkatkan responsivitas regulasi terhadap dinamika transaksi digital, sehingga dapat memberikan kepastian hukum dan perlindungan optimal bagi konsumen di era e-commerce²⁸.

Pembahasan

Perlindungan konsumen dalam transaksi produk digital di Indonesia menghadapi tantangan yang kompleks, terutama terkait hak kepemilikan dan akses konsumen terhadap produk yang telah mereka beli. Produk digital berbeda secara fundamental dari produk fisik, baik dari segi kepemilikan maupun penggunaan.²⁹ Misalnya, pembelian produk digital sering kali hanya memberikan konsumen lisensi untuk mengakses konten dalam jangka waktu tertentu, bukan kepemilikan penuh. Hal ini menyebabkan sering terjadinya perbedaan persepsi antara konsumen dan penyedia layanan mengenai hak konsumen atas produk digital yang telah dibeli. Karena itu, diperlukan regulasi yang efektif untuk memastikan hak konsumen dilindungi secara adil.³⁰

²⁵ Indar, H., Amelia, A, R., Ismaniar, L., & Ismaniar, N, I. (2022). *Perspektif Hukum Sistem Informasi Kesehatan*. Pustaka Pelajar.

²⁶ (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 1999).

²⁷ Soekanto, S., & Mamudji, S. (2003). *Penelitian hukum normatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

²⁸ Pusung, G, S. (2023). *Urgensi Revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce*. *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat*, 2(2), 1-25.

²⁹ Sihombing, G, S & Karma Resen, M, G, S. (2024). *Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan Dan Pengawasan)*. *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat*, 1(6), 58-70.

³⁰ Pratidana, D & Setyawan, B, A. (2019). *Hak Cipta dan Penggunaan Kembali*. Universitas Multimedia Nusantara, 14-60.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, yaitu UU No. 8 Tahun 1999, merupakan dasar hukum utama untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Namun, regulasi ini belum sepenuhnya mengakomodasi karakteristik unik dari produk digital, terutama dalam hal kepemilikan dan akses.³¹ Sebagai contoh, undang-undang ini lebih difokuskan pada produk fisik, sehingga tidak secara spesifik mengatur hak konsumen atas akses atau penggunaan jangka panjang produk digital yang telah dibeli. Ketiadaan aturan spesifik ini menciptakan celah hukum yang memungkinkan penyedia layanan untuk membatasi akses atau bahkan menghapus produk digital yang sebelumnya telah diakses konsumen.³²

Hambatan lain dalam regulasi perlindungan konsumen digital di Indonesia adalah lemahnya penerapan peraturan yang ada serta ketidakjelasan hak dan kewajiban antara konsumen dan penyedia layanan digital.³³ Misalnya, beberapa platform e-commerce atau penyedia layanan digital memiliki ketentuan yang tidak selalu dipahami secara jelas oleh konsumen, seperti peraturan penggunaan yang membatasi pengunduhan atau penggunaan konten pada perangkat tertentu. Ketentuan ini sering kali dicantumkan dalam persyaratan layanan yang panjang dan rumit sehingga konsumen sulit memahami hak-hak mereka sepenuhnya sebelum melakukan transaksi.³⁴

Selain itu, ketentuan terkait penyelesaian sengketa dalam transaksi digital juga masih belum kuat. Di Indonesia, jika terjadi masalah, konsumen kerap menghadapi tantangan dalam mencari penyelesaian hukum yang efektif.³⁵ Mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia layanan digital masih minim, sehingga konsumen sering kali dirugikan ketika penyedia layanan mengubah kebijakan secara sepihak, termasuk penghentian akses ke konten yang telah dibeli. Dalam banyak kasus, platform e-commerce hanya menyediakan layanan pengaduan internal tanpa keterlibatan pihak ketiga yang independen, sehingga pengaduan konsumen tidak selalu mendapat penyelesaian yang memadai.³⁶

Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik telah diperkenalkan untuk mendukung transaksi elektronik yang lebih aman dan terpercaya. Namun, aturan ini masih dianggap kurang efektif dalam menjamin hak konsumen produk digital.³⁷ Ketentuan dalam peraturan ini lebih berfokus pada aspek keamanan sistem transaksi elektronik secara umum, bukan pada perlindungan hak spesifik konsumen terkait kepemilikan dan akses terhadap produk digital. Sehingga, dalam praktiknya, konsumen tetap rentan terhadap potensi kerugian akibat kebijakan yang sepihak dari penyedia layanan.³⁸

Ketidakpastian hukum ini berpotensi memperlemah posisi konsumen dan menimbulkan rasa ketidakadilan. Ketika akses terhadap produk digital yang sudah dibayar dapat dihentikan oleh penyedia

³¹ Cahya, A, N & Sudiro, A, A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Studi Kasus Informasi Flash Sale Menyesatkan Bagi Konsumen). *Unes Law Review*, 6(3), 7839-7849.

³² Wiguna, I, B, N, A. (2024). Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Jasa Platform Digital terhadap Pelanggaran Kekayaan Intelektual. *Amandemen : Jurnal Ilmu pertahanan, Politik dan Hukum Indonesia*, 1(4), 01-26.

³³ Sriyati Mewu, M, Y & Mahadewi, K, J. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441-450.

³⁴ Hidayati, M, N. (2020). *Transaksi Elektronik: Suatu Tinjauan Yuridis Hukum*. Universitas Al-Azhar Indonesia, 1-104.

³⁵ Prayuti, Y. (2023). Urgensi Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen dengan Pembentukan Pengadilan Khusus sebagai Upaya Pemenuhan Akses terhadap Keadilan bagi Konsumen. *Unes Law Review*, 6(1), 2181-2192.

³⁶ Wijayanti, D & Gultom, E, R. (2022). Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Era Digital. *Unes Law Review*, 5(2), 474-487.

³⁷ Marikar Sahib, M, R., Idayanti, S., & Rahayu, K. (2023). Problematika Aturan Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Di Indonesia. *Pancasakti Law Journal*, 1(1), 62-74.

³⁸ Priiasari, E. (2023). Perlindungan Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Menurut Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 12(2), 261-279.

layanan, konsumen akan merasa dirugikan karena hak atas produk tersebut seolah-olah tidak diakui.³⁹ Di era e-commerce yang semakin berkembang, hak konsumen untuk menikmati produk digital yang telah mereka beli semestinya terlindungi, sebagaimana hak konsumen atas produk fisik. Oleh karena itu, diperlukan peraturan yang lebih tegas dalam memberikan kepastian hukum terhadap hak akses dan kepemilikan produk digital.⁴⁰

Salah satu langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan efektivitas regulasi adalah merevisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar mencakup produk digital secara lebih komprehensif. Revisi ini bisa mencakup pengaturan tentang hak konsumen atas produk digital, khususnya terkait akses jangka panjang, penggunaan lintas perangkat, serta kepemilikan konten digital.⁴¹ Selain itu, perlu juga dicantumkan ketentuan bahwa penyedia layanan tidak dapat mengubah ketentuan sepihak yang merugikan konsumen setelah transaksi selesai, kecuali dengan persetujuan dari konsumen.⁴²

Di samping revisi undang-undang, perlu adanya peningkatan mekanisme penyelesaian sengketa untuk konsumen produk digital. Pemerintah dapat membentuk lembaga khusus atau bekerja sama dengan lembaga yang sudah ada, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), untuk menangani pengaduan terkait transaksi digital.⁴³ Lembaga ini dapat menjadi mediasi yang independen dan memberikan alternatif penyelesaian yang adil, terutama bagi konsumen yang dirugikan akibat kebijakan sepihak dari penyedia layanan digital. Dengan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif, diharapkan hak konsumen dapat terlindungi secara lebih optimal.⁴⁴

Sebagai tambahan, belajar dari negara-negara lain seperti Uni Eropa dan Amerika Serikat yang telah memperkenalkan kebijakan khusus perlindungan konsumen digital, Indonesia juga dapat mempertimbangkan regulasi yang berfokus pada hak atas produk digital lintas batas.⁴⁵ Pengalaman dari negara-negara tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen digital yang kuat dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi di ranah e-commerce.⁴⁶ Implementasi regulasi yang responsif terhadap perkembangan produk digital ini tidak hanya bermanfaat bagi konsumen, tetapi juga dapat mendukung ekosistem digital di Indonesia secara keseluruhan.⁴⁷

Dengan upaya perbaikan regulasi dan penguatan mekanisme penyelesaian sengketa, diharapkan konsumen di Indonesia akan mendapatkan perlindungan yang memadai dalam transaksi produk digital. Hal ini penting untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang adil, di mana konsumen dan penyedia layanan dapat bertransaksi dengan kejelasan dan kepastian hukum yang setara.

Kesimpulan

³⁹ Kaffah, A. F. & Badriyah, S. M. (2024). Aspek Hukum Dalam Perlindungan Bisnis Era Digital Di Indonesia. *Lex Renaissance*, 9(1), 203-228.

⁴⁰ Bernada, T. (2017). Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 6(1), 1-24.

⁴¹ Amalia, D. U., Mulyana, B. B., Ramadhan F. F., & Fajarwati, N. K. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Kekayaan Intelektual Dalam Era Digital Di Indonesia. *TERANG : Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, 1(1), 26-46.

⁴² Syaiful. (2024). Tinjauan Yuridis Transaksi Jual-Beli Melalui Media OnlinedanKonsekuensi Hukumnya. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5), 2790-2810.

⁴³ Utomo, P., Widiastuti, A., & Hetiyasari. (2021). Online Dispute Resolution untuk Meningkatkan Akses Keadilan Bagi Konsumen. *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE*, 14(2), 127-140.

⁴⁴ Widijantoro, J., Sari Murti Widiyastuti, Y., Triyana, Y., & Budi Ariyanto W, N. (2023). Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Di Era Otoritas Jasa Keuangan. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.

⁴⁵ Masri, E., Handayani, O., Dhianty, R., & Wahyuni, S. (2023). Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen. Surabaya: Jakad Media Publishing.

⁴⁶ Prayuti, Y. (2024). Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik *E-Commerce* dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 903-913.

⁴⁷ Hartati, Q. E., Sutantri., & Mala, I. K. (2024). Pengaruh Digital Marketing Terhadap Prilaku Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 4(2), 233-242.

Perkembangan e-commerce dan tingginya penetrasi internet di Indonesia telah mempermudah konsumen dalam mengakses produk digital. Namun, perbedaan karakteristik produk digital dibandingkan produk fisik menimbulkan tantangan baru dalam perlindungan konsumen. Produk digital memiliki kerentanan tersendiri, seperti pengaturan hak akses yang bisa dihentikan secara sepihak oleh penyedia layanan, yang pada akhirnya merugikan konsumen. Meskipun terdapat regulasi perlindungan konsumen dan peraturan transaksi elektronik, aturan-aturan ini belum sepenuhnya menyesuaikan diri dengan karakteristik unik dari produk digital. Oleh karena itu, diperlukan revisi regulasi yang lebih komprehensif, khususnya yang mengatur hak kepemilikan, akses, dan penggunaan produk digital agar konsumen memiliki kepastian hukum yang lebih kuat. Selain itu, penguatan mekanisme penyelesaian sengketa dengan melibatkan lembaga independen akan memberikan perlindungan yang lebih efektif bagi konsumen. Mengadaptasi praktik regulasi dari negara lain juga bisa memperkaya sistem perlindungan konsumen digital di Indonesia. Langkah-langkah ini diharapkan akan menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih aman dan adil, mendukung pertumbuhan sektor digital, serta meningkatkan kepercayaan konsumen di era digital.

Referensi

- Amalia, D, U., Mulyana, B, B., Ramadhan F, F., & Fajarwati, N, K. (2024). *Perlindungan Hukum Terhadap Kekayaan Intelektual Dalam Era Digital Di Indonesia*. TERANG: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum, 1(1), 26-46.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2021). *Laporan Survei Internet APJII: Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia Tahun 2021–2022*. Jakarta: APJII.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2022). *Laporan penetrasi internet Indonesia 2022*. Diakses pada 5 November 2024, dari <https://www.apjii.or.id/laporan-penetrasi-internet-2022>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2023). *Laporan penetrasi internet Indonesia 2023*. Diakses pada 5 November 2024, dari <https://www.apjii.or.id/laporan-penetrasi-internet-2023>
- Bernada, T. (2017). *Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Di Indonesia*. Jurnal Hukum dan Peradilan, 6(1), 1-24.
- Cahya, A, N & Sudiro, A, A. (2024). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Studi Kasus Informasi Flash Sale Menyesatkan Bagi Konsumen)*. Unes Law Review, 6(3), 7839-7849.
- Direktorat Jendral Aplikasi Informatika. (2017). *Sistem e-Commerce dan Perlindungan Konsumen*. <https://aptika.kominfo.go.id/2017/06/sistem-e-commerce-dan-perlindungan-konsumen/>
- Haryanto, B. (2022). *Kasus sengketa konsumen dan platform streaming 2021: Studi kasus perlindungan konsumen di produk digital*. Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen, 5(2), 100–115.
- Haryanto, B. (2023). *Perlindungan hak konsumen dalam produk digital di Indonesia*. Jurnal Perlindungan Konsumen, 5(1), 50-65.
- Hasbullah, F. (2021). *Perlindungan konsumen di era digital: Tantangan e-commerce*. Universitas Indonesia Press.
- Hidayati, M, N. (2020). *Transaksi Elektronik: Suatu Tinjauan Yuridis Hukum*. Universitas Al-Azhar Indonesia, 1-104.

- Indar, H., Amelia, A, R., Ismaniar, L., & Ismaniar, N, I. (2022). *Perspektif Hukum Sistem Informasi Kesehatan*. Pustaka Pelajar.
- Kaffah, A, F & Badriyah, S, M. (2024). *Aspek Hukum Dalam Perlindungan Bisnis Era Digital Di Indonesia*. *Lex Renaissance*, 9(1), 203-228.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik*. Jakarta: Kemenkominfo.
- Komisi Perlindungan Konsumen Nasional. (2022). *Studi kasus sengketa konsumen dengan platform streaming 2021*. Laporan tahunan KPPU.
- Marikar Sahib, M, R., Idayanti, S., & Rahayu, K. (2023). *Problematika Aturan Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Di Indonesia*. *Pancasakti Law Journal*, 1(1), 62-74.
- Masri, E., Handayani, O., Dhianty, R., & Wahyuni, S. (2023). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Nugroho, D. (2021). *Metodologi penelitian hukum normatif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Putri, A. (2023). *Celah hukum dalam UU perlindungan konsumen untuk produk digital*. *Hukum & Ekonomi Digital*, 3(4), 200-215.
- Pratidana, D & Setyawan, B, A. (2019). *Hak Cipta dan Penggunaan Kembali*. Universitas Multimedia Nusantara, 14-60.
- Prayuti, Y. (2023). *Urgensi Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen dengan Pembentukan Pengadilan Khusus sebagai Upaya Pemenuhan Akses terhadap Keadilan bagi Konsumen*. *Unes Law Review*, 6(1), 2181-2192.
- Prayuti, Y. (2024). *Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia*. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 903-913.
- Prihasari, E. (2023). *Perlindungan Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 12(2), 261-279.
- Pusung, G, S. (2023). *Urgensi Revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce*. *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat*, 2(2), 1-25.
- Rahardjo, S. (2009). *Hukum dalam Jagat Ketertiban*. Jakarta: UKI Press.
- Rahmawati, S. (2023). *Hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi digital*. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 10(2), 145-160.
- Rahmawati, S. (2023). *Hak konsumen dalam transaksi digital di Indonesia*. *Jurnal Hukum Konsumen*, 12(1), 77-90.
- Setiawan, A. (2022). *Produk digital dan tantangan hukum perlindungan konsumen*. *Jurnal Hukum Digital*, 7(2), 133-150.

- Setyowati, L. (2021). Relevansi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap produk digital. *Jurnal Regulasi Digital Indonesia*, 3(1), 200-215.
- Smith, J. (2022). *E-commerce and consumer protection: Challenges in the digital age*. Universitas Indonesia Press.
- Sihombing, G, S & Karma Resen, M, G, S. (2024). Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan Dan Pengawasan). *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat*, 1(6), 58-70.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2001). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2003). *Penelitian hukum normatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sriyati Mewu, M, Y & Mahadewi, K, J. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441-450.
- Syaiful. (2024). Tinjauan Yuridis Transaksi Jual-Beli Melalui Media OnlinedanKonsekuensi Hukumnya. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5), 2790-2810.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999). Jakarta: Sekretariat Negara.
- Utomo, P., Widiastuti, A., & Hetiyasari. (2021). Online Dispute Resolution untuk Meningkatkan Akses Keadilan Bagi Konsumen. *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE*, 14(2), 127-140.
- Wicaksono, R. (2022). Mekanisme penyelesaian sengketa di era e-commerce digital. *Jurnal Arbitrase dan Mediasi Indonesia*, 9(3), 55-72.
- Widijantoro, J., Sari Murti Widiyastuti, Y., Triyana, Y., & Budi Ariyanto W, N. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Di Era Otoritas Jasa Keuangan*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Wiguna, I, B, N, A. (2024). Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Jasa Platform Digital terhadap Pelanggaran Kekayaan Intelektual. *Amandemen : Jurnal Ilmu pertahanan, Politik dan Hukum Indonesia*, 1(4), 01-26.
- Wijayanti, D & Gultom, E, R. (2022). Pembaharuan Hukum Perlindungan Konsumen Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Era Digital. *Unes Law Review*, 5(2), 474-487.
- Khairina, N., Harahap, M. K., & Lubis, J. H. (2018). The Authenticity of Image using Hash MD5 and Steganography Least Significant Bit . *International Journal Of Information System & Technology*, 2(1), 1-6.