



Politik Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Ekonomi Digital dalam Sistem Demokrasi Negara

Izzy Al Kautsar, Muhammad Khabhi Syahril Alam, Andrian

Fakultas Hukum/Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

E-mail: Izzy.alkautsar@umy.ac.id, m.khabhi.law21@mail.umy.ac.id,
Andrian.law21@mail.umy.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji politik hukum perlindungan konsumen dalam ekosistem ekonomi digital. Sistem demokrasi mengkehendaki perlindungan Hak Asasi Manusia dan mewujudkan keadilan sosial dalam konteks perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan serta memanfaatkan jenis data sekunder. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat tantangan terkait perubahan dan perkembangan teknologi dalam ekosistem ekonomi digital terhadap perlindungan konsumen meliputi rendahnya literasi & maraknya produk ilegal dan penipuan; penyelesaian sengketa yang tidak berkepastian hukum, perlindungan data konsumen dalam ekosistem digital; penyampaian informasi yang tidak jelas, perilaku konsumen ingin praktis & serba cepat; dan masalah *misleading information*, *misselling*, *overindebtness*. Adapun politik hukum perlindungan konsumen harus diarahkan untuk membangun sikap dan keseriusan pemerintah dalam hal menginisiasi perubahan pada UUPK, perlu adanya harmonisasi antara UUPK dengan UU ITE; pembentukan peraturan pelaksana yang dapat mengakomodasi kepentingan teknis terkait perlindungan konsumen dalam transaksi media digital; merumuskan aturan turunan UU PDP secara detil dan sehingga keberlakuan Undang-Undang ini dapat berjalan efektif; menguatkan sistem penyelesaian sengketa konsumen berbasis online.

Kata Kunci: Politik Hukum; Perlindungan Konsumen; Ekonomi Digital

Abstract

This research aims to examine the politics of consumer protection law in the digital economy ecosystem. The democratic system requires the protection of human rights and realizes social justice in the context of consumer protection. This research uses normative research methods with a statutory approach and utilizes secondary data. The result of this research is that there are challenges related to changes and technological developments in the digital economy ecosystem to consumer protection including low literacy & the rise of illegal and fraudulent products; dispute resolution with no legal certainty, consumer data protection in the digital ecosystem; delivery of unclear information, consumer behavior wants to be practical & fast-paced; and problems of misleading information, misselling, overindebtness. The legal policy of consumer protection law must be directed to; building the attitude and seriousness of the government in terms of initiating changes to the consumer protection law, the need for harmonization between the consumer protection law and the ITE Law; the formation of implementing regulations that can accommodate technical interests related to consumer protection in digital media transactions; formulating detailed derivative rules of the PDP Law so that the enactment of this law can run effectively; strengthening the online-based consumer dispute resolution system.

Keywords: Legal policy; Consumer Protection; Digital economy

A. Pendahuluan

Penelitian ini berangkat dari fakta bahwa masyarakat Indonesia telah melakukan *shifting* dari ekosistem ekonomi tradisional menuju ekosistem ekonomi digital.



Tahun 2022 Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika menyampaikan jika dengan adanya transformasi digital telah memacu tingkat pertumbuhan ekonomi nasional dengan nilai proyeksi mencapai USD315 miliar pada tahun 2030.¹ Penelitian yang dilakukan Wahyu Candra Dewi mengungkapkan nilai penting adanya transformasi ekonomi digital ke arah penguatan sistem ekonomi nasional pasca kondisi Covid-19 dan ancaman resesi.² Bank Indonesia berkeyakinan bahwa dampak digitalisasi akan mengoptimalkan peran dari pelaku usaha, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah sebagai pondasi bagi ketahanan ekonomi nasional. Dengan adanya proses digitalisasi ini, diharapkan akan mampu mendorong peningkatan produktivitas dan pertumbuhan ekonomi yang inklusif.³

Kendati harapan akan adanya transformasi digital sebagai stimulan bagi berbagai aspek kehidupan masyarakat terutama di sektor ekonomi, ternyata juga membawa problem hukum tersendiri sehingga diperlukan payung hukum untuk melindungi masyarakat yang memanfaatkan teknologi digital. Adapun dalam sebuah redaksi Hukum online, Januar Rizki berpendapat jika terdapat aspek penting yang perlu diberi solusi dalam laju ekonomi digital, yaitu inklusi digital dan keuangan, belum meratanya konektivitas infrastruktur digital, dan belum memadainya perlindungan data pribadi.⁴

Dalam konteks kenegaraan, sebuah sistem politik dan demokrasi memegang peranan penting dalam menentukan keberlanjutan dan ketahanan ekonomi nasional. Jika dikaitkan dengan perkembangan digitalisasi dan sistem ekonomi, maka sangat penting bagi lembaga negara yang berkepentingan sebagai manifestasi sistem demokrasi untuk membentuk produk-produk hukum yang tepat dalam mendukung optimalisasi perkembangan digitalisasi guna menciptakan sebuah ekonomi digital yang aman dan bermanfaat. Sistem demokrasi yang *concern* terhadap pertumbuhan ekonomi bisa dipastikan memiliki keinginan besar dalam menentukan arah, bentuk dan isi hukum (selanjutnya disebut sebagai politik hukum) yang dapat digunakan sebagai acuan normatif yang mendasarkan pada kebebasan sipil dan keadilan.

Masalahnya ialah bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum menyesuaikan diri dengan perubahan digitalisasi, substansi undang-undang ini dianggap tertinggal oleh zaman. Padahal tantangan dan risiko yang timbul dari transformasi digital akan sangat berdampak bagi kesejahteraan pelaku usaha dan konsumen. Isu politik hukum perlindungan

¹ Direktorat Jendral Aplikasi Informatika, "Akselerasi Transformasi Digital Pacu Pertumbuhan Ekonomi Digital," Kominfo, 2022, <https://Aptika.Kominfo.Go.Id/2022/11/Akselerasi-Transformasi-Digital-Pacu-Pertumbuhan-Ekonomi-Digital/>.

² Tusta Citta Ihtisan Tri Prasidya And Wahyu Candra Dewi, "Digital Economy To Boost Economy Recovery Post-Pandemic: Indonesia's Strategic Position As New Economic Power In Southeast Asia," *Global South Review* 4, No. 2 (2023): 81, <https://doi.org/10.22146/Globalsouth.83331>.

³ Bank Indonesia, "Transformasi Umkm Untuk Pertumbuhan Ekonomi Yang Inklusif," *Laporan Perekonomian Indonesia, Bank Indonesia* (Jakarta, 2020).

⁴ Mochamad Januar Rizki, "Evaluasi Penegakan Hukum Ekonomi Digital 2022: Perlindungan Konsumen Jauh Dari Harapan," *Hukum Online*, 2022, <https://www.hukumonline.com/berita/a/evaluasi-penegakan-hukum-ekonomi-digital-2022--perlindungan-konsumen-jauh-dari-harapan-lt63a938cdcf956/>.



konsumen di era transformasi digital memang mengemuka di berbagai belahan dunia, tulisan Elena Agibalova *et al* menyatakan *"all consumers are potentially vulnerable in the digital economy. A number of factors point to the greater vulnerability of consumers in the digital environment, as it implies not only legal literacy but also certain technical skills: the emergence of non-traditional digital sales channels and remote interaction"*.⁵ Hal senada disampaikan oleh Anja Rosner *et al* bahwa sistem hukum yang mengakomodasi sistem digitalisasi dapat memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen.⁶

Proses transformasi digital untuk menciptakan masyarakat yang lebih sejahtera, membutuhkan kepastian hukum khususnya bagi kepentingan konsumen Indonesia. Diperlukan kebijakan dan regulasi yang ada dapat menjawab kebutuhan masyarakat dan tidak menimbulkan resistensi guna menciptakan ekosistem ekonomi digital terintegrasi dan bermanfaat. Dari uraian di atas, penelitian ini bermaksud untuk mengkaji bagaimana politik hukum perlindungan konsumen pada era ekonomi digital dalam sistem demokrasi negara.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat penelitian normatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan. Adapun jenis data yang kumpulkan merupakan data sekunder dan diolah menggunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan. Kemudian data yang didapatkan akan dilakukan analisis secara kualitatif dan dinarasikan secara deskriptif.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Konstruksi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Saat Ini dan Tantangan Ekosistem Ekonomi Digital;

Demokrasi harus menghasilkan pemerintahan yang efektif dan menciptakan pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi, ungkapan ini disampaikan oleh Wakil Presiden Republik Indonesia ke-11, Boediono, dalam seminar Revitalisasi Industri Strategis Guna Pembangunan Nasional Jangka Panjang Tahun 2010 yang lalu.⁷ Pernyataan Boediono tersebut merupakan isyarat keprihatinan bahwa potensi rongrongan yang paling serius adalah jika para elite bangsa hanyut bermain politik ala demokrasi Indonesia yang belum memiliki aturan main dan sistem yang kokoh.

⁵ Elena Agibalova Et Al., "Consumer Protection In The Digital Enviroment," In *Shs Web Of Conferences* 109, Vol. 01, 2021, 1–9.

⁶ Anja Rösner, Justus Haucap, And Ulrich Heimeshoff, "The Impact Of Consumer Protection In The Digital Age: Evidence From The European Union," *International Journal Of Industrial Organization* 73 (2020), <https://doi.org/10.1016/j.ijindorg.2020.102585>.

⁷ Kementrian Sekretariat Negara Republik Indonesia, "Demokrasi Kita Harus Menghasilkan Kesejahteraan Rakyat," Setneg.Go.Id, 2011, https://www.setneg.go.id/baca/index/demokrasi_kita_harus_menghasilkan_kesejahteraan_rakyat.



Tak ayal permainan elite politik yang mengatasnamakan demokrasi ini akan memakan korban yaitu masyarakat, khusus dalam lingkup industri berarti korbannya adalah kalangan konsumen.

Hakikatnya, sistem demokrasi yang baik akan menghasilkan pemerintahan yang efektif. Apabila sistem demokrasi tidak berjalan sebagaimana harapan maka akibatnya tidak ada pula kebijakan negara yang efektif, akhirnya terjadi delegitimasi. Tanpa adanya demokrasi maka kepentingan rakyat terhadap aspek-aspek publik tertentu tidak terjamin yang pada akhirnya sistem birokrasi gagal memberikan manfaat kepada rakyat.⁸

Dalam konteks perlindungan konsumen, telah eksis berbagai bentuk peraturan kebijakan hukum mengatur tentang Perlindungan Konsumen, kebijakan yang dapat yang dapat dijadikan sebagai peraturan organik, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Adapun nuansa Perlindungan Konsumen di Indonesia saat ini dapat diukur melalui implementasi kebijakan regulasi yang ada. Dalam prakteknya perlindungan hukum terhadap konsumen masih menimbulkan berbagai permasalahan. Permasalahan tersebut dipengaruhi berbagai faktor, antara lain: yang berkaitan dengan struktur hukum, substansi hukum, budaya hukum dan aparatur birokrasi pasar bebas.⁹ Substansi dari UUPK sendiri adalah mengatur perilaku pelaku usaha dengan tujuan akhir untuk melindungi konsumen. Secara substansi, UUPK masih jauh dari peraturan perlindungan konsumen yang ideal. Dewasa ini, banyak ketentuan UUPK yang sudah tidak relevan dengan perkembangan zaman dan kondisi faktual hubungan hukum konsumen, selain itu isu *overlapping* ketentuan satu dengan yang lain juga mulai menyeruak ke permukaan. Struktur dari UUPK merujuk pada lembaga yang mengurus perihal perlindungan konsumen di Indonesia, misalnya saja peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dalam banyak penelitian disebutkan jika posisinya dilemahkan oleh Pasal 54 UUPK. Budaya hukum yang terbangun oleh konsumen dapat diamati bahwa tingkat kesadaran dan pendidikan konsumen akan haknya masih rendah serta belum ada pihak yang menyentuh bagaimana mempersiapkan konsumen Indonesia menghadapi pasar bebas.¹⁰

⁸ Defny Holidin, Eka Sri Sunarti, And Desy Hariyati, *Reformasi Birokrasi Dalam Transisi* (Jakarta: Prenada Media, 2017).

⁹ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021).

¹⁰ Niru Anita Sinaga And Nunuk Sulisrudatin, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, No. 2 (2014): 71–87, <https://doi.org/10.35968/Jh.V5i2.110>.



Pandangan yang lain menyebutkan bahwa pelaksanaan UUPK belum berjalan lancar dan mulus, karena adanya konflik politis,¹¹ maksudnya apabila peraturan perlindungan konsumen diterapkan, maka banyak pengusaha yang tidak akan mampu melaksanakan kegiatan usahanya, sementara pengusaha menggantungkan hal itu pada kebijakan yang dibuat pemerintah. Di satu sisi, keberpihakan pemerintah kepada pengusaha lebih mengedepankan pada upaya pemulihan dan penyehatan ekonomi Indonesia yang tidak sehat. Disisi lain, pelaku usaha nampaknya tidak peduli dengan konsumen, meskipun lebih dari satu juta konsumen mengalami kerugian. Selain itu, kondisi ekonomi Indonesia yang semakin terpuruk yang mengakibatkan ketergantungan kepada investor dari negara lain menjadi faktor penyebab tidak berjalannya upaya perlindungan konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen diundangkan jauh sebelum transformasi digital di Indonesia, maka substansi pengaturannya tidak mungkin seluruhnya dapat mengakomodasi kepentingan konsumen di era digital seperti saat ini. Setidaknya ketentuan UUPK yang masih relevan ialah dalam mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, yang tercantum dalam Pasal 4 -7 UUPK. Selanjutnya, aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17, dan aspek tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, di mana aspek ini berlaku ketika pelaku usaha melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, yaitu apabila konsumen menemukan barang dan/atau jasa yang dibelinya tidak sesuai dengan perjanjian. Selain daripada itu, ketentuan dalam UUPK sebenarnya tidak perlu untuk mengatur hal-hal yang bersifat teknis, karena hal teknis diatur dalam peraturan pelaksana. Masalahnya, Peraturan pelaksana dari UUPK juga belum dapat memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha, misalnya saja terkait dengan asuransi barang dan *refund* apabila barang yang dikirimkan rusak dan/atau tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan.¹² Di luar fungsi UUPK yang mengatur ketentuan pokok terkait perlindungan konsumen di Indonesia, regulasi yang mengatur hal-hal teknis seperti itu juga sangat diperlukan sebagai standar yang mengikat untuk mengatur perilaku pelaku usaha sehingga hak-hak konsumen dapat terjamin.¹³

¹¹ Suherman, "Politik Hukum Terhadap Undang-Undang Tentang Klausula Baku," *Jurnal Hukum Upn Veteran* 13, No. 15 (2012): 1–23.

¹² Mira Erlinawati And W Nugrahaningsih, "Implementasi Undang -Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online," *Jurnal Serambi Hukum* 11, No. 1 (2017): 27–40.

¹³ Yustina Dhian Novita And Budi Santoso, "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3, No. 1 (2021): 46–58, <https://doi.org/10.14710/Jphi.V3i1.46-58>.



Asas hukum yang menyatakan bahwa hukum yang bersifat khusus (*lex specialis*) mengesampingkan hukum yang bersifat umum (*lex generalis*),¹⁴ maka regulasi terkait perlindungan konsumen di era bisnis digital secara khusus merujuk pada Undang-Undang 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) yang telah mengalami beberapa kali perubahan demi mengimbangi perubahan hukum dalam masyarakat. Perlindungan yang diberikan UU ITE bersifat represif, dalam arti isi ketentuan dalam UU ITE mendasarkan pada perbuatan yang tergolong sebagai Tindak Pidana dengan sanksi berupa penjara dan denda.¹⁵ Pasal yang dapat diterapkan terkait perlindungan terhadap para pihak dalam transaksi digital dapat dilihat pada Pasal 9 UU ITE yang pada pokoknya mewajibkan pelaku usaha untuk menjelaskan informasi yang lengkap atas produk yang ditawarkan. Selanjutnya adalah Pasal 28 UU ITE yang mengatur terkait perbuatan yang dilarang dalam suatu perjanjian jual beli online yaitu penjual dilarang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang dapat menimbulkan kerugian bagi pembeli.

Hubungan hukum yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha melalui sarana digital tentu menjadi sangat potensial mengalami kebocoran data konsumen, melalui ketentuan Pasal 30 UU ITE perlindungan hukum terhadap informasi pribadi terkait *Privacy Right* dan pembajakan data di internet telah diatur secara konkret. Namun, faktanya peristiwa kebocoran data konsumen masih seringkali terjadi dan proses penyelesaiannya tidak berujung jelas. Padahal pelaku pembocor data diberikan ancaman sanksi hukum perdata maupun pidana sebagaimana yang diatur dalam Pasal 26 dan Pasal 46 UU ITE. Pasca diundangkannya Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (selanjutnya disebut UU PDP), ini menjadi angin segar dalam konteks perlindungan konsumen. Kini perlindungan konsumen dalam era digital memiliki 3 (tiga) payung hukum. Kendati demikian, karena masih dalam masa transisi maka masalah kebocoran data pribadi belum menurun secara signifikan, beberapa penelitian beranggapan bahwa UU PDP masih memiliki kelemahan, antara lain menyoal; pengendalian data dari beragam sektor, dengan corak dan model bisnis yang berbeda; terbatasnya tugas, fungsi, dan wewenang yang dimiliki Lembaga Pengawas Perlindungan Data; dan problem batasan waktu (*timeline*) dalam pemenuhan hak subjek data.

¹⁴ Munir Fuady, *Teori-Teori Besar Dalam Hukum: Grand Theory* (Jakarta: Prenada Media, 2014).

¹⁵ S Ismantara And Y Prianto, "Relevansi Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era Ekonomi Digital," *Prosiding Serina Iv Untar* 4, No. 3 (2022): 321–30, <https://Journal.Untar.Ac.Id/Index.Php/Pserina/Article/View/18548%0ahttps://Journal.Untar.Ac.Id/Index.Php/Pserina/Article/Download/18548/10468>.



Pengaduan konsumen di Kemendag pada 2021 mengalami peningkatan drastis. Tercatat adanya 9.393 layanan pengaduan konsumen. Jumlah ini naik 10 kali lipat dibandingkan tahun 2020, yaitu sebanyak 931 layanan pengaduan. Sebanyak 95,3 persen atau 8.949 konsumen membuat pengaduan di sektor niaga elektronik/niaga-el (*e-commerce*).¹⁶ Seiring berkembangnya teknologi yang begitu pesat, inovasi dalam mekanisme penyelesaian sengketa perlu diterapkan, salah satu mekanisme inovatif tersebut adalah ODR atau *Online Dispute Resolution*. Konsep ODR ini ialah ingin mengakomodasi kepentingan para pihak proses penyelesaian sengketa yang sederhana tanpa terhalang ruang, dengan biaya murah, dan cepat.¹⁷ Namun, sampai dengan saat ini belum terdapat aturan teknis yang mengatur perihal penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha secara online dalam hubungan hukum yang dilakukan melalui platform *e-commerce*.

Uraian di atas menjelaskan bahwa era transformasi digital di Indonesia membawa dampak yang luar biasa terhadap aspek perlindungan konsumen. Bahwa UUPK sebagai aturan organik perlindungan konsumen, terlihat belum mampu secara optimal menjamin hak-hak konsumen dan menyelesaikan segala permasalahan yang muncul dalam transaksi *e-commerce*. Bahkan peraturan terkait, seperti UU PDP dan UU ITE, belum sepenuhnya mampu melindungi konsumen saat melakukan transaksi digital *e-commerce*. Berdasarkan kebutuhan yang mendesak dan dengan mempertimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan politik, sudah menjadi keharusan untuk merevisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia agar dapat menghadapi berbagai kompleksitas permasalahan yang terus bermunculan di Indonesia pada era transformasi digital.¹⁸

Tantangan terkait perubahan dan perkembangan teknologi dalam ekosistem ekonomi digital terhadap perlindungan konsumen ialah berada pada aspek;¹⁹ 1) Rendahnya literasi & maraknya produk ilegal dan penipuan; 2) Penyampaian informasi yang tidak jelas, perilaku konsumen ingin praktis & serba cepat; 3) Masalah *misleading information, misselling, overindebtness*. Selain itu problematika tersebut, tantangan yang lain ialah terkait perlindungan data konsumen dan sistem penyelesaian sengketa konsumen. Adapun tantangan ini dapat ditanggapi secara

¹⁶ Ferry Sandi, "Konsumen Komplain Makin Banyak, E-Commerce Biang Keroknya!," Cnbc Indonesia, 2022, <https://www.cnbciindonesia.com/news/20220110120906-4-305975/konsumen-komplain-makin-banyak-e-commerce-biang-keroknya>.

¹⁷ Arfian Setiantoro Et Al., "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean," *Jurnal Rechtsvinding* 7, No. 1 (2018): 1–17.

¹⁸ M Hendri Agustawan, Khoirul Umam, And Mohammad Maleka, "The Importance Of Consumer Protection Law Revision In The Development Of E-Commerce In The Digital Transformation Era In Indonesia," In *Proceedings Of Islamic Economics, Business, And Philanthropy*, Vol. 1, 2022, 305–17, <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings/article/view/249>.

¹⁹ Agus Fajri, "Perlindungan Konsumen Di Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Perekonomian Indonesia" (Jakarta, 2020).



serius oleh pemerintah dengan cara melakukan sinergi optimal dengan para *stakeholder* agar perlindungan konsumen tetap terjaga. Selain itu, pemerintah perlu mengatur aspek inovasi di bidang teknologi melalui regulasi yang luwes atau mudah dan cepat beradaptasi serta membangun lingkungan / ekosistem digital yang aman bagi inovasi.

2. Politik Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Ekonomi Digital dalam Sistem Demokrasi Indonesia.

Prinsip keadilan sosial dan perlindungan Hak Asasi Manusia seringkali menjadi tujuan demokrasi. Dalam konteks tulisan ini, perlindungan konsumen seringkali dihubungkan dengan hak asasi manusia, terutama hak-hak ekonomi dan sosial. Hak setiap konsumen untuk memiliki akses terhadap barang dan jasa yang aman, sehat, dan berkualitas merupakan tujuan dari terwujudnya keadilan sosial. Maka, urgensi adanya integrasi antara perlindungan konsumen, keadilan sosial, dan Hak Asasi Manusia ialah pembangunan masyarakat yang berkelanjutan dan adil dalam rangka menciptakan fondasi yang kuat untuk pembangunan sosial dan ekonomi yang berkelanjutan.

Politik hukum merujuk pada kajian mengenai interaksi antara politik dan sistem hukum dalam suatu masyarakat. Hal ini melibatkan pemahaman tentang bagaimana keputusan politik dan kebijakan pemerintah mempengaruhi pembentukan, pelaksanaan, dan interpretasi hukum. Politik hukum mencakup analisis tentang bagaimana kekuasaan politik, nilai-nilai, dan ideologi dapat memengaruhi proses pembuatan hukum, serta dampaknya terhadap masyarakat.²⁰

Di era ekonomi digital, kepentingan politis merupakan salah satu faktor penting yang karena tanpa adanya *concern* elite politik terhadap perkembangan teknologi dan perubahan kepentingan konsumen. Maka, pembentukan produk hukum yang akan menstimulasi pertumbuhan ekonomi digital dan perlindungan konsumen harus menjadi fokus utama. Pada sisi lainnya, pemerintah dan pelaku usaha harus saling mendukung untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dalam ekosistem ekonomi digital. Pemerintah Indonesia sendiri telah menyampaikan target pertumbuhan ekonomi digital, dan salah satu permasalahan yang harus diselesaikan oleh pemerintah adalah bagaimana memberikan perlindungan kepada konsumen dalam ekonomi digital sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat domestik dan global untuk memanfaatkan ekonomi

²⁰ Md Mahfud, *Politik Hukum Di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012).



digital Indonesia.²¹ Namun, Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum mampu memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen di era ekonomi digital sehingga perlu dilakukan revisi dengan mengakomodir ekonomi digital.

Pada konsepnya, aturan mengenai perlindungan konsumen diarahkan untuk menjamin hubungan yang setara antara konsumen dan pelaku usaha. Adanya kepentingan asimetri, yaitu meliputi orientasi profit pelaku usaha dan ketidakseimbangan kekuatan pasar, maka intervensi pemerintah terhadap perlindungan konsumen dibenarkan melalui regulasi yang jelas dan bersifat imperatif. Substansi dalam regulasi dan peraturan hukum untuk perlindungan konsumen biasanya membatasi perilaku pelaku usaha. Misalnya saja terkait kesadaran atas informasi produk, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi tentang produk bagi konsumen. Contoh yang lain, mengenai praktik-praktik diskriminasi dan itikad jahat pelaku usaha terhadap konsumen. Sehubungan dengan kemajuan teknologi informasi dan lahirnya ekosistem ekonomi digital, di mana produk dapat diperdagangkan melintasi batas negara, maka ini menjadi salah satu topik penting pembentukan regulasi yang dapat melindungi kepentingan konsumen.²²

Seluruh lapisan masyarakat kini memanfaatkan teknologi, bahkan beberapa sektor industri tengah memacu transformasi teknologi dalam rangka memenuhi kebutuhan digital sebagai fasilitas percepatan antara *supply* dan *demand*. Atas dasar inilah intervensi negara diperlukan sesuai dengan tantangan yang lebih rumit yang dihadapi oleh konsumen dalam ekosistem digital. Pemerintah harus memberlakukan strategi intervensi untuk mengatasi kemungkinan kerugian konsumen. Intervensi dilakukan sedemikian rupa sehingga keseimbangan antara hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dapat tercapai. Oleh karena itu, politik hukum perlindungan konsumen seharusnya diarahkan untuk selain mengatur hak-hal pokok terkait hak-hak konsumen, juga dalam hal meningkatkan serta menjaga keamanan dalam penggunaan teknologi digital yang kini tak bisa dipisahkan lagi dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Perlindungan data pribadi menjadi aspek yang penting dalam perkembangan teknologi dan ekosistem ekonomi digital. Dengan diundangkannya UU PDP, maka konsumen akan lebih aman dalam bertransaksi di *platform* digital, sehingga secara tidak langsung berdampak ke ekonomi melalui konsumsi yang lebih banyak. Kendati demikian, karena statusnya yang baru "lahir", Undang-Undang ini masih

²¹ Sinta Dewi Rosadi And Zahra Tahira, "Consumer Protection In Digital Economy Era : Law In Indonesia," *Jurnal Yustisia* 7, No. 1 (2018): 85–97, <https://doi.org/10.20961/Yustisia.V7i1.20144>.

²² Ridwan Arifin Et Al., "Protecting The Consumer Rights In The Digital Economic Era: Future Challenges In Indonesia," *Jambura Law Review* 3 (2021): 135–60, <https://doi.org/10.33756/Jlr.V3i0.9635>.



perlu untuk dikaji keberlakuannya. Masyarakat harus kritis apabila terdapat ketentuan hukum yang bertolak belakang dengan tujuan pembentukannya. Penyalagunaan data konsumen menjadi permasalahan besar dalam perlindungan hukum kepada konsumen. Adapun masukan bagi pemerintah yaitu segera melakukan penerbitan berbagai peraturan pelaksana UU PDP dalam rangka memperkuat sistem hukum perlindungan data konsumen.

Dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut RUUPK), menurut Vovo Iswanto dalam redaksi Hukum Online menyatakan hanya terdapat 5 (lima) poin penting yang akan menjadi perubahan besar-besaran dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, meliputi: 1) mengenai penegasan kewajiban konsumen; 2) mengenai klausula baku; 3) tanggung jawab pelaku usaha; 4) redefinisi konsumen; dan 5) definisi penyedia jasa.²³ Padahal, yang seharusnya mendapat perhatian khusus adalah terkait dengan pengaturan penyelesaian sengketa. Bahwa aspek penyelesaian sengketa dalam UUPK saat ini menjadi salah satu hal yang harus dibenahi. Banyak aturan yang saling tumpang tindih sehingga tidak ada kepastian hukum. Maka, adalah wajib ketika aspek penyelesaian sengketa menjadi topik penting dalam upaya membentuk RUUPK. Dengan mengakomodasi kepentingan konsumen dan laju teknologi, maka sistem penyelesaian sengketa berbasis ODR akan sangat bermanfaat. ODR dapat memberikan solusi yang lebih cepat daripada proses penyelesaian sengketa konvensional. Melalui Lembaga Penyelesaian Sengketa Online, pihak-pihak yang terlibat dapat berpartisipasi dalam penyelesaian sengketa tanpa harus hadir secara fisik sehingga menghemat waktu dan biaya.²⁴

Di negara berkembang seperti Indonesia, segala sesuatunya bertumpu pada perdagangan dan bisnis yang belakangan ini sangat bergantung pada komunikasi elektronik. Politik hukum perlindungan konsumen saat ini harus menciptakan *legal framework* yang dapat melindungi hak-hak konsumen melalui kebijakan dan regulasi yang mendukung distribusi keadilan sosial dalam masyarakat dengan memasukan unsur teknologi sebagai dasar pembentukannya. Apalagi mengingat dengan berkembangnya ekonomi digital, hukum perlu mengatur kegiatan bisnis online, perlindungan konsumen dalam transaksi digital, dan isu-isu lain yang berkaitan dengan ekonomi digital.

Adapun secara konkrit politik hukum perlindungan konsumen harus berfokus pada pembentukan legislasi yang mengatur keamanan data pribadi, *online dispute*

²³ Willa Wahyuni, "5 Poin Penting Dalam Ruu Perlindungan Konsumen," Hukum Online, 2023, <https://www.hukumonline.com/berita/a/5-poin-penting-dalam-ruu-perlindungan-konsumen-lt64942d50c2d40/>.

²⁴ Pablo Cortés, *Online Dispute Resolution Forconsumers In The Eu* (Oxon: Routledge, 2019).



resolution, dan harmonisasi hukum antara peraturan satu dengan yang lain. Selain itu, upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada lembaga-lembaga pemerintah terkait juga sangat penting demi menjamin ekosistem ekonomi digital dibangun secara profesional. Kemudian, terkait dengan aspek edukasi konsumen dan pelaku usaha, bahwa pemerintah diminta tidak hanya menyiapkan infrastruktur dan platform digital, tetapi juga menyediakan pendampingan dari hulu hingga hilir agar para pelaku usaha bisa lebih kompetitif dan konsumen melek atas hak-haknya di platform digital.

Secara khusus terhadap UUPK, ada beberapa hal yang menjadi pertimbangan agar UUPK ini dapat direformulasi untuk menyempurnakan substansi pengaturannya. UUPK perlu dirumuskan kembali dengan penekanan pada ketentuan yang jelas mengenai penyelesaian sengketa konsumen, eksistensi dan penguatan kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain itu, perumusan undang-undang perlindungan konsumen perlu diselaraskan dengan kondisi era bisnis digital yang memiliki karakteristik dan kompleksitas tersendiri.²⁵

Secara luas, politik hukum atas perubahan dan perkembangan teknologi terhadap perlindungan konsumen harus diarahkan untuk: 1) Membangun sikap dan keseriusan pemerintah dalam hal menginisiasi perubahan pada UUPK, hal ini cukup beralasan mengingat Undang-Undang ini telah ada sejak tahun 1999 jauh sebelum munculnya digitalisasi sehingga UUPK belum secara teknis mengatur ketentuan terkait perlindungan konsumen; 2) Perlu adanya harmonisasi antara UUPK dengan UU ITE, hal ini dirasa perlu mengingat hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha di era digital seperti ini dilakukan secara elektronik dan disruptif; 3) Peraturan pelaksana yang dapat mengakomodasi kepentingan teknis terkait perlindungan konsumen dalam transaksi media digital; 4) Rumusan aturan turunan UU PDP secara detil dan sehingga keberlakuan Undang-Undang ini dapat berjalan efektif; 5) Penyelesaian sengketa konsumen berbasis sistem online.

D. Simpulan

Konstruksi dan substansi UUPK belum dapat mengakomodasi kepentingan konsumen di era ekonomi digital. Tantangan terkait perubahan dan perkembangan teknologi dalam ekosistem ekonomi digital terhadap perlindungan konsumen meliputi rendahnya literasi & maraknya produk ilegal dan penipuan; penyelesaian sengketa yang tidak berkepastian hukum, perlindungan data konsumen dalam

²⁵ Muchammad Shidqon Prabowo And Dewi Sulistianingsih, "Reformulation Of Consumer Protection Legal Policies In The Digital Business Era In Indonesia," *Diponegoro Law Review* 8, No. 1 (2023): 14–24, <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/41581>.



ekosistem digital; penyampaian informasi yang tidak jelas, perilaku konsumen ingin praktis & serba cepat; dan masalah *misleading information*, *misselling*, *overindebtness*. Adapun politik hukum perlindungan konsumen harus diarahkan untuk membangun sikap dan keseriusan pemerintah dalam hal menginisiasi perubahan pada UUPK, perlu adanya harmonisasi antara UUPK dengan UU ITE; pembentukan peraturan pelaksana yang dapat mengakomodasi kepentingan teknis terkait perlindungan konsumen dalam transaksi media digital; merumuskan aturan turunan UU PDP secara detil dan sehingga keberlakuan Undang-Undang ini dapat berjalan efektif; menguatkan sistem penyelesaian sengketa konsumen berbasis online.

Daftar Pustaka

- Agibalova, Elena, Igor Ilovaysky, Yanina Kayl, And Viktoria Usanova. "Consumer Protection In The Digital Enviroment." In *Shs Web Of Confernces 109*, 01:1-9, 2021.
- Agustiawan, M Hendri, Khoirul Umam, And Mohammad Maleka. "The Importance Of Consumer Protection Law Revision In The Development Of E-Commerce In The Digital Transformation Era In Indonesia." In *Proceedings Of Islamic Economics, Business, And Philanthropy*, 1:305-17, 2022. <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings/article/view/249>.
- Arifin, Ridwan, Juan Anthonio Kambuno, Waspiah Waspiah, And Dian Latifiani. "Protecting The Consumer Rights In The Digital Economic Era: Future Challenges In Indonesia." *Jambura Law Review* 3 (2021): 135-60. <https://doi.org/10.33756/jlr.v3i0.9635>.
- Bank Indonesia. "Transformasi Umkm Untuk Pertumbuhan Ekonomi Yang Inklusif." *Laporan Perekonomian Indonesia, Bank Indonesia*. Jakarta, 2020.
- Cortés, Pablo. *Online Dispute Resolution Forconsumers In The Eu*. Oxon: Routledge, 2019.
- Direktorat Jendral Aplikasi Informatika. "Akselerasi Transformasi Digital Pacu Pertumbuhan Ekonomi Digital." *Kominfo*, 2022. <https://aptika.kominfo.go.id/2022/11/akselerasi-transformasi-digital-pacu-pertumbuhan-ekonomi-digital/>.
- Erlinawati, Mira, And W Nugrahaningsih. "Implementasi Undang -Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online." *Jurnal Serambi Hukum* 11, No. 1 (2017): 27-40.
- Fajri, Agus. "Perlindungan Konsumen Di Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Perekonomian Indonesia." Jakarta, 2020.
- Ferry Sandi. "Konsumen Komplain Makin Banyak, E-Commerce Biang Keroknya!" *Cnbc Indonesia*, 2022. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220110120906-4-305975/konsumen-komplain-makin-banyak-e-commerce-biang-keroknya>.
- Fuady, Munir. *Teori-Teori Besar Dalam Hukum: Grand Theory*. Jakarta: Prenada



- Media, 2014.
- Holidin, Defny, Eka Sri Sunarti, And Desy Hariyati. *Reformasi Birokrasi Dalam Transisi*. Jakarta: Prenada Media, 2017.
- Ismantara, S, And Y Prianto. "Relevansi Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era Ekonomi Digital." *Prosiding Serina Iv Untar* 4, No. 3 (2022): 321-30.
<https://Journal.Untar.Ac.Id/Index.Php/Pserina/Article/View/18548%0ahttps://Journal.Untar.Ac.Id/Index.Php/Pserina/Article/Download/18548/10468>.
- Kementrian Sekretariat Negara Republik Indonesia. "Demokrasi Kita Harus Menghasilkan Kesejahteraan Rakyat." *Setneg.Go.Id*, 2011.
https://Www.Setneg.Go.Id/Baca/Index/Demokrasi_Kita_Harus_Menghasilkan_Kesejahteraan_Rakyat.
- Mahfud, Md. *Politik Hukum Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Novita, Yustina Dhian, And Budi Santoso. "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3, No. 1 (2021): 46-58. <https://Doi.Org/10.14710/Jphi.V3i1.46-58>.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.
- Prabowo, Muchammad Shidqon, And Dewi Sulistianingsih. "Reformulation Of Consumer Protection Legal Policies In The Digital Business Era In Indonesia." *Diponegoro Law Review* 8, No. 1 (2023): 14-24.
<https://Ejournal.Undip.Ac.Id/Index.Php/Dlr/Article/View/41581>.
- Prasidya, Tusta Citta Ihtisan Tri, And Wahyu Candra Dewi. "Digital Economy To Boost Economy Recovery Post-Pandemic: Indonesia's Strategic Position As New Economic Power In Southeast Asia." *Global South Review* 4, No. 2 (2023): 81. <https://Doi.Org/10.22146/Globalsouth.83331>.
- Rizki, Mochamad Januar. "Evaluasi Penegakan Hukum Ekonomi Digital 2022: Perlindungan Konsumen Jauh Dari Harapan." *Hukum Online*, 2022.
<https://Www.Hukumonline.Com/Berita/A/Evaluasi-Penegakan-Hukum-Ekonomi-Digital-2022--Perlindungan-Konsumen-Jauh-Dari-Harapan-Lt63a938cdcf956/>.
- Rosadi, Sinta Dewi, And Zahra Tahira. "Consumer Protection In Digital Economy Era: Law In Indonesia." *Jurnal Yustisia* 7, No. 1 (2018): 85-97.
<https://Doi.Org/https://Doi.Org/10.20961/Yustisia.V7i1.20144>.
- Rösner, Anja, Justus Haucap, And Ulrich Heimeshoff. "The Impact Of Consumer Protection In The Digital Age: Evidence From The European Union." *International Journal Of Industrial Organization* 73 (2020).
<https://Doi.Org/10.1016/J.Ijindorg.2020.102585>.
- Setiantoro, Arfian, Destika Fayreizha Putri, Anisah Novitarani, And Rinitami Njatrijani. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean." *Jurnal Rechtsvinding* 7, No. 1 (2018): 1-17.
- Sinaga, Niru Anita, And Nunuk Sulisrudatin. "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, No. 2 (2014): 71-



87. <https://doi.org/10.35968/Jh.V5i2.110>.

Suherman. "Politik Hukum Terhadap Undang-Undang Tentang Klausula Baku." *Jurnal Hukum Upn Veteran* 13, No. 15 (2012): 1-23.

Willa Wahyuni. "5 Poin Penting Dalam Ruu Perlindungan Konsumen." *Hukum Online*, 2023. <https://www.hukumonline.com/berita/a/5-poin-penting-dalam-ruu-perlindungan-konsumen-lt64942d50c2d40/>.