

EFEKTIVITAS GUGATAN PERDATA SEBAGAI INSTRUMEN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM SENGKETA BISNIS DIGITAL

Vanesha¹, Ani Purwati²

^{1,2}Universitas Sahid, Jakarta

Email Korespondensi: vaneshaclara45@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan pesat bisnis digital telah mengubah pola hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, ditandai dengan transaksi elektronik, penggunaan kontrak baku, serta ketimpangan posisi tawar para pihak. Kondisi tersebut meningkatkan potensi terjadinya sengketa bisnis digital yang merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas gugatan perdata sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa bisnis digital di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, konseptual, dan kasus, melalui analisis terhadap ketentuan KUHPerdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta putusan pengadilan yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif gugatan perdata memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk menuntut pemulihan hak dan ganti kerugian. Namun, dalam praktik, efektivitas gugatan perdata masih menghadapi berbagai kendala, antara lain tingginya biaya dan lamanya proses litigasi, kompleksitas pembuktian elektronik, serta lemahnya posisi konsumen dibandingkan pelaku usaha digital, khususnya yang berskala besar dan lintas negara. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa gugatan perdata belum sepenuhnya efektif sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital. Diperlukan penguatan regulasi, penafsiran hakim yang progresif, serta pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang adaptif agar perlindungan konsumen dapat terwujud secara optimal.

Kata Kunci: Gugatan Perdata, Perlindungan Konsumen, Bisnis Digital, Sengketa Elektronik.

ABSTRACT

The rapid development of digital business has changed the legal relationship between businesses and consumers, marked by electronic transactions, the use of standard contracts, and the imbalance in the bargaining positions of the parties. These conditions increase the potential for digital business disputes that are detrimental to consumers. This study aims to analyze the effectiveness of civil lawsuits as an instrument of consumer protection in the settlement of digital business disputes in Indonesia. The research method used is normative legal research with a regulatory, conceptual, and case approach, through analysis of the provisions of the Civil Code, the Consumer Protection Law, the Information and Electronic Transactions Law, and relevant court decisions. The results of the study show that, normatively, civil lawsuits provide a strong legal basis for consumers to demand the restoration of their rights and compensation for losses. However, in practice, the effectiveness of civil lawsuits still faces various obstacles, including high costs and lengthy litigation processes, the complexity of electronic evidence, and the weak position of consumers compared to digital businesses, especially large and transnational ones. Therefore, this study concludes that civil lawsuits are not yet fully effective as an instrument of consumer protection in digital business disputes. Strengthened regulations, progressive judicial interpretations, and the development of adaptive dispute resolution mechanisms are needed to ensure that consumer protection can be optimally realized.

Keywords: Civil Lawsuit, Consumer Protection, Digital Business, Electronic Dispute.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan fundamental dalam pola kegiatan ekonomi dan transaksi bisnis. Digitalisasi melahirkan berbagai bentuk bisnis digital seperti perdagangan elektronik (*e-commerce*), marketplace, layanan keuangan berbasis teknologi (*financial technology*), serta platform jasa berbasis aplikasi. Transformasi tersebut tidak hanya memperluas akses pasar dan meningkatkan efisiensi ekonomi, tetapi juga menciptakan hubungan hukum baru antara pelaku usaha dan konsumen yang bersifat impersonal, berbasis sistem elektronik, serta ditandai dengan ketimpangan posisi tawar (Hernoko, 2019; Friedman, 2001).

Dalam praktik bisnis digital, konsumen sering dihadapkan pada penggunaan kontrak baku elektronik yang disusun sepihak oleh pelaku usaha (Hernoko, 2019). Konsumen pada umumnya tidak memiliki ruang untuk melakukan negosiasi atas isi perjanjian, sehingga hanya berada pada posisi menerima atau menolak (*take it or leave it*). Kondisi ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen (Hernoko, 2019), baik dalam bentuk kegagalan pemenuhan prestasi, penyalahgunaan data pribadi, kualitas barang dan/atau jasa yang tidak sesuai, maupun kerugian finansial lainnya. Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha digital pun menjadi fenomena yang semakin sering terjadi seiring meningkatnya intensitas transaksi elektronik (Siregar, 2022).

Secara normatif, negara melalui Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjamin hak setiap orang atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil. Jaminan konstitusional tersebut diwujudkan lebih lanjut melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menempatkan konsumen sebagai subjek hukum yang harus dilindungi dari praktik usaha yang merugikan. Undang-undang ini memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut ganti kerugian melalui mekanisme gugatan perdata apabila menderita kerugian akibat barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Seiring dengan berkembangnya transaksi elektronik, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya hadir untuk memberikan dasar hukum atas keabsahan transaksi digital dan alat bukti elektronik. Meskipun demikian, pengaturan tersebut belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas sengketa bisnis digital, terutama yang berkaitan dengan penentuan subjek hukum yang bertanggung jawab, pembuktian kerugian konsumen, serta efektivitas mekanisme penegakan hukum melalui jalur perdata.

Gugatan perdata secara teoritis merupakan instrumen utama perlindungan konsumen karena berorientasi pada pemulihan hak dan pemberian ganti kerugian. Namun dalam praktik, efektivitas gugatan perdata dalam sengketa bisnis digital masih dipertanyakan. Proses litigasi yang cenderung memakan waktu lama dan berbiaya tinggi, kesulitan pembuktian berbasis teknologi, serta ketimpangan sumber daya antara konsumen dan pelaku usaha digital berskala besar menjadi hambatan nyata bagi konsumen untuk memperjuangkan haknya melalui pengadilan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang secara ideal memberikan perlindungan kepada konsumen dengan realitas penegakan hukum dalam sengketa bisnis digital. Oleh karena itu, diperlukan kajian hukum yang mendalam untuk menilai sejauh mana gugatan perdata efektif digunakan sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital. Penelitian ini menjadi penting tidak hanya untuk menguji efektivitas norma hukum yang berlaku, tetapi juga untuk merumuskan rekomendasi penguatan perlindungan konsumen yang lebih adaptif

terhadap karakteristik dan dinamika bisnis digital di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang menelaah hukum sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat. Fokus penelitian diarahkan pada analisis peraturan perundang-undangan, asas hukum, doktrin, dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan efektivitas gugatan perdata sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital. Penelitian ini tidak menggunakan penelitian empiris atau socio-legal karena tidak menitikberatkan pada perilaku masyarakat atau praktik sosial, melainkan pada konsistensi dan keberlakuan norma hukum.

Penelitian ini memakai pendekatan penelitian, yaitu Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang relevan, antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya, serta peraturan lain yang berkaitan dengan transaksi dan sengketa bisnis, Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) digunakan untuk menganalisis konsep dan doktrin hukum terkait gugatan perdata, wanprestasi, perbuatan melawan hukum, perlindungan konsumen, serta efektivitas hukum berdasarkan pandangan para ahli hukum, Pendekatan Kasus (*Case Approach*), dilakukan dengan menellah dan menganalisis putusan pengadilan yang berkaitan dengan sengketa konsumen dalam transaksi elektronik atau bisnis digital guna mengetahui penerapan norma hukum dalam praktik peradilan, Pendekatan Perbandingan (*Comparative Approach*), digunakan secara terbatas untuk membandingkan pengaturan dan mekanisme perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital di Indonesia dengan negara lain, guna memperoleh perspektif perbandingan dan kemungkinan pengembangan hukum nasional, Pendekatan Historis (*Historical Approach*), digunakan untuk menelusuri perkembangan pengaturan hukum perlindungan konsumen dan gugatan perdata dari transaksi konvensional menuju transaksi berbasis digital, sehingga dapat dipahami latar belakang pembentukan dan tujuan norma hukum yang berlaku saat ini.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), dengan mengelompokkan bahan hukum yaitu bahan hukum primer, meliputi peraturan perundang-undangan, risalah pembentukan undang-undang, dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan sengketa bisnis digital. Bahan hukum sekunder, berupa buku teks hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan pendapat para pakar hukum yang relevan dengan topik penelitian. Dan bahan hukum tersier, berupa kamus hukum, dan sumber penunjang lainnya yang membantu menjelaskan istilah atau konsep hukum.

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis. Bahan hukum yang telah dikumpulkan dianalisis dengan cara menafsirkan norma hukum, mengaitkan antarperaturan, doktrin, dan putusan pengadilan, serta menilai efektivitas gugatan perdata dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam sengketa bisnis digital. Hasil analisis selanjutnya disajikan secara sistematis dan argumentatif untuk menjawab permasalahan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis normatif Efektivitas Gugatan Perdata dalam Sengketa Bisnis Digital

Secara normatif, gugatan perdata merupakan instrumen hukum yang disediakan oleh sistem hukum Indonesia untuk melindungi hak konsumen yang dirugikan akibat perbuatan pelaku usaha. Dasar hukum gugatan perdata dalam sengketa bisnis digital dapat bersumber dari wanprestasi sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maupun perbuatan melawan hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memperkuat posisi konsumen dengan memberikan hak untuk menuntut ganti kerugian secara perdata (Putri, 2020), baik melalui gugatan individual maupun gugatan kelompok.

Dalam konteks bisnis digital, ketentuan tersebut diperluas melalui Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya yang mengakui keabsahan transaksi elektronik dan alat bukti elektronik. Namun demikian, secara normatif masih terdapat kekosongan dan ketidakjelasan pengaturan terkait tanggung jawab perdata platform digital, khususnya yang berperan sebagai perantara (*intermediary*). Kondisi ini berdampak pada ketidakpastian hukum dalam menentukan subjek hukum yang harus dimintai pertanggungjawaban oleh konsumen (Prasetyo & Nugroho, 2021).

Data pendukung dan Analisis Putusan serta Regulasi

Analisis terhadap beberapa putusan pengadilan yang berkaitan dengan sengketa konsumen menunjukkan bahwa hakim pada umumnya masih menggunakan pendekatan hukum perdata konvensional dalam menilai sengketa bisnis digital. Gugatan konsumen sering kali ditolak atau dikabulkan sebagian karena keterbatasan pembuktian, terutama dalam membuktikan hubungan hukum langsung antara konsumen dan platform digital. Selain itu, nilai ganti kerugian yang dikabulkan cenderung bersifat terbatas sehingga belum memberikan efek jera yang signifikan bagi pelaku usaha digital.

Dari sisi regulasi, meskipun UUPK dan UU ITE telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan konsumen digital, belum terdapat pengaturan yang secara eksplisit mengatur mekanisme tanggung jawab perdata platform digital secara komprehensif. Hal ini berbeda dengan beberapa yurisdiksi lain yang telah mengatur secara lebih tegas mengenai tanggung jawab penyedia platform terhadap kerugian konsumen.

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sejumlah penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa efektivitas gugatan perdata dalam perlindungan konsumen masih menghadapi kendala struktural dan prosedural. Penelitian sebelumnya menyoroti bahwa proses litigasi yang panjang dan mahal menjadi faktor utama rendahnya minat konsumen untuk menempuh jalur gugatan perdata (Putri, 2020). Selain itu, penelitian lain juga menegaskan bahwa ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha digital memperlemah daya guna gugatan perdata sebagai instrumen perlindungan hukum.

Namun, penelitian ini memberikan kontribusi pembaruan dengan menekankan aspek kekosongan normatif terkait tanggung jawab platform digital dan keterkaitannya dengan efektivitas gugatan perdata. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih menitikberatkan pada perlindungan konsumen secara umum, penelitian ini secara khusus menganalisis karakteristik sengketa bisnis digital dan implikasinya terhadap penerapan gugatan perdata.

Berdasarkan hasil dan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara normatif gugatan perdata telah memiliki dasar hukum yang memadai sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital. Namun dalam praktik, efektivitasnya masih terbatas akibat kelemahan regulasi, pembuktian, dan penegakan hukum. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengaturan mengenai tanggung jawab platform digital, konsistensi putusan pengadilan, serta pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adaptif guna meningkatkan perlindungan konsumen di era digital.

Argumentasi Kritis atas Efektivitas Gugatan Perdata dalam Sengketa Bisnis Digital

Secara normatif, gugatan perdata diposisikan sebagai instrumen utama perlindungan konsumen karena berorientasi pada pemulihan hak dan pemberian ganti kerugian. Namun, dalam konteks sengketa bisnis digital, efektivitas gugatan perdata perlu dikritisi secara mendalam. Gugatan perdata yang dirancang dalam kerangka hubungan hukum konvensional belum sepenuhnya mampu menjawab karakteristik transaksi digital yang bersifat cepat, masif, lintas yurisdiksi, dan berbasis platform.

Argumentasi kritis dapat diajukan bahwa hukum perdata Indonesia masih menempatkan konsumen pada posisi yang relatif lemah, khususnya dalam aspek pembuktian dan penentuan subjek hukum yang bertanggung jawab. Meskipun UUPK memberikan perlindungan normatif, implementasinya melalui gugatan perdata belum mencerminkan prinsip keadilan substantif. Beban pembuktian yang pada praktiknya tetap ditanggung konsumen serta penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha digital menunjukkan bahwa gugatan perdata belum sepenuhnya berfungsi sebagai instrumen korektif yang efektif (Hernoko, 2019; Siregar, 2022).

Selain itu, gugatan perdata cenderung bersifat individual dan reaktif, sehingga kurang mampu menjawab kerugian konsumen yang bersifat kolektif dan sistemik. Dalam banyak kasus bisnis digital, kerugian konsumen terjadi secara masal dengan nilai relatif kecil per individu, namun signifikan secara agregat. Kondisi ini menyebabkan gugatan perdata individual menjadi tidak efisien dan kehilangan daya guna sebagai sarana perlindungan hukum.

Implikasi Hukum terhadap Sistem Perlindungan Konsumen

Keterbatasan efektivitas gugatan perdata memiliki implikasi hukum yang signifikan terhadap sistem perlindungan konsumen di Indonesia. Pertama, terdapat risiko terjadinya kesenjangan perlindungan hukum, di mana hak konsumen diakui secara normatif tetapi sulit direalisasikan melalui mekanisme litigasi. Hal ini berpotensi melemahkan prinsip kepastian hukum dan kepercayaan publik terhadap sistem peradilan.

Kedua, belum tegasnya pengaturan mengenai tanggung jawab perdata platform digital menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha. Tanpa kejelasan mengenai batas dan bentuk tanggung jawab tersebut, gugatan perdata berpotensi tidak efektif karena konsumen kesulitan menentukan pihak yang harus digugat. Ketiga, lemahnya efektivitas gugatan perdata juga berdampak pada minimnya efek jera bagi pelaku usaha digital. Putusan perdata yang bersifat parsial dan ganti kerugian yang relatif kecil belum mampu mendorong pelaku usaha untuk secara proaktif meningkatkan standar perlindungan konsumen.

Implikasi Kebijakan dan Arah Pembaharuan Hukum

Dari perspektif kebijakan hukum, temuan penelitian ini menunjukkan perlunya

reorientasi perlindungan konsumen dalam era bisnis digital. Gugatan perdata perlu ditempatkan tidak semata-mata sebagai mekanisme penyelesaian sengketa, tetapi sebagai bagian dari sistem perlindungan konsumen yang terintegrasi dengan kebijakan regulatif dan administratif.

Implikasi kebijakan yang dapat dirumuskan antara lain perlunya penguatan pengaturan mengenai tanggung jawab perdata platform digital, termasuk penerapan prinsip tanggung jawab berbasis risiko dan pembalikan beban pembuktian dalam sengketa konsumen digital. Selain itu, kebijakan penguatan mekanisme gugatan kelompok serta pengembangan penyelesaian sengketa berbasis teknologi (*online dispute resolution*) menjadi penting untuk meningkatkan akses keadilan bagi konsumen.

Dengan demikian, hasil dan pembahasan ini menegaskan bahwa efektivitas gugatan perdata dalam sengketa bisnis digital tidak hanya bergantung pada keberadaan norma hukum, tetapi juga pada keberanian pembuat kebijakan dan aparat penegak hukum untuk melakukan pembaruan hukum yang adaptif dan berorientasi pada perlindungan konsumen secara substantif.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas gugatan perdata sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa secara normatif gugatan perdata telah memiliki landasan hukum yang jelas dan sah dalam sistem hukum Indonesia, baik melalui ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maupun Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Secara konseptual, gugatan perdata dirancang untuk memberikan pemulihan hak dan ganti kerugian kepada konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha.

Namun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas gugatan perdata dalam praktik sengketa bisnis digital masih belum optimal. Gugatan perdata belum sepenuhnya mampu menjawab karakteristik transaksi digital yang bersifat massal, lintas yurisdiksi, dan berbasis platform. Hambatan pembuktian elektronik, ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha digital, serta belum tegasnya pengaturan mengenai tanggung jawab perdata platform digital menyebabkan gugatan perdata sering kali tidak memberikan perlindungan yang substantif bagi konsumen. Dengan demikian, tujuan perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan belum sepenuhnya terwujud melalui mekanisme gugatan perdata.

Dari sisi kontribusi ilmiah, penelitian ini memperkaya kajian hukum perlindungan konsumen dengan memberikan analisis kritis terhadap kesenjangan antara norma hukum dan praktik penegakan hukum dalam konteks bisnis digital. Penelitian ini juga menegaskan bahwa efektivitas gugatan perdata tidak dapat diukur semata-mata dari keberadaan norma hukum, tetapi harus dilihat secara komprehensif melalui aspek substansi, struktur, dan budaya hukum, khususnya dalam menghadapi perkembangan ekonomi digital.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan kebijakan hukum dalam perlindungan konsumen digital. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui perumusan pengaturan yang lebih tegas mengenai tanggung jawab perdata platform digital, penerapan pembalikan beban pembuktian dalam sengketa konsumen tertentu, serta optimalisasi mekanisme gugatan kelompok untuk menangani kerugian konsumen yang bersifat massal. Selain itu, pengembangan

mekanisme penyelesaian sengketa berbasis teknologi seperti *online dispute resolution* perlu didorong sebagai pelengkap gugatan perdata guna meningkatkan akses keadilan bagi konsumen.

Sebagai arah penelitian lanjutan, disarankan agar penelitian berikutnya mengkaji efektivitas perlindungan konsumen digital melalui pendekatan empiris atau *socio-legal*, khususnya dengan meneliti pengalaman konsumen dan praktik penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penelitian komparatif dengan sistem hukum negara lain juga penting dilakukan untuk merumuskan model perlindungan konsumen digital yang lebih adaptif dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A. (2017). *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan*. Kencana.
- Friedman, L.M. (2001). *American law: An introduction (2nd ed.)*. W. W. Norton & Company.
- Hadjon, P. M. (2011). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*. Peradaban.
- Hernoko, A. Y. (2019). *Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Elektronik*. Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, Vol. 26 (3), 455-472.
- Indonesia. (1945). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Indonesia. (2016). Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Prasetyo, T., & Nugroho, B. (2021). *Tanggung Jawab Perdata Platform Digital dalam Transaksi Elektronik*. Jurnal RechtsVinding, Vol. 10 (2), 245-262.
- Putri, R. A. (2020). *Efektivitas gugatan perdata sebagai upaya perlindungan konsumen*. Jurnal Legislasi Indonesia, Vol. 17 (1), 89-104.
- Siregar, M. A. (2022). *Sengketa Konsumen dalam E-Commerce dan Tantangan Pembuktiannya*. Jurnal Hukum dan Pembangunan, Vol. 52 (4), 601-620.
- Soekanto, S. (2014). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Raja Grafindo Persada.
- Subekti. (2010). *Hukum Perjanjian*. Intermasa.