

INTEGRASI TEKNOLOGI DIGITAL DAN REGULASI UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG EFEKTIF DAN TRANSPARAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

Oleh:

Putu Diah Kinanti¹

Anak Agung Angga Primantari²

Universitas Udayana

Alamat: Jl. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali
(80361)

Korespondensi Penulis: diahkinanti61@gmail.com, AnggaPrimantari@unud.ac.id.

Abstract. *The development of digital technology has had a significant impact on the business world and social interactions, but has also created new challenges, especially in terms of consumer protection in the digital market. This article aims to analyze the integration between regulatory policies and digital technology in increasing the transparency of electronic transactions and evaluate the ability of the current regulatory system to accommodate technological changes. Using normative legal research methods, this article examines laws and regulations related to electronic transactions and consumer protection. The results of the study indicate that the integration of regulatory policies and technologies, such as blockchain and artificial intelligence, can increase transparency and accountability in electronic transactions. An adaptive and flexible regulatory system is needed to accommodate technological developments and provide effective protection for consumers. This article also provides strategic recommendations to strengthen the synergy between regulatory policies and digital technology innovations to create a safer and more transparent digital market ecosystem.*

Keywords: *Electronic Transactions, Transaction Transparency, ITE Law, Consumer Protection.*

INTEGRASI TEKNOLOGI DIGITAL DAN REGULASI UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG EFEKTIF DAN TRANSPARAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

Abstrak. Perkembangan teknologi digital membawa dampak signifikan terhadap dunia bisnis dan interaksi sosial, sekaligus menimbulkan tantangan baru, khususnya dalam hal perlindungan konsumen di pasar digital modern. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis integrasi antara kebijakan regulasi dan teknologi digital dalam meningkatkan transparansi transaksi elektronik serta mengevaluasi sejauh mana sistem regulasi yang ada saat ini mampu dalam mengakomodasi perubahan teknologi. Dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif, artikel ini mengkaji peraturan perundang-undangan terkait transaksi elektronik dan perlindungan konsumen serta menyoroti kesenjangan antara norma hukum dan pelaksanaan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi kebijakan regulasi dan teknologi, seperti *blockchain* dan kecerdasan buatan, dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam transaksi elektronik. Sistem regulasi yang adaptif dan fleksibel dibutuhkan untuk mengakomodasi perkembangan teknologi dan memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen. Artikel ini juga memberikan rekomendasi strategis untuk memperkuat sinergi antara kebijakan regulasi dan inovasi teknologi digital guna menciptakan ekosistem pasar digital yang lebih aman dan transparan.

Kata Kunci: Transaksi Elektronik, Transparansi Transaksi, UU ITE, Perlindungan Konsumen.

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap struktur kehidupan sosial. Salah satu dampak positif yang muncul dari pesatnya kemajuan teknologi adalah kemudahan akses informasi secara daring. Teknologi telah merubah cara komunikasi dan interaksi antar manusia, serta memberikan kontribusi baru bagi dunia bisnis, baik di Indonesia mau pun secara global. Teknologi juga menjadi pendorong utama di era globalisasi, salah satunya adalah mengubah dari era berbasis analog menjadi era dengan berbasis serba digital. Sebelumnya berbagai aspek bersifat lokal dan terbatas, tetapi kini telah berkembang menjadi lebih luas dan bahkan mencakup jangkauan global. Era digital membuat individu menjadi lebih mudah untuk berinteraksi, bahkan berbisnis, dengan individu lain dari berbagai negara tanpa kendala berarti. Masyarakat kini dapat melakukan transaksi jual beli tanpa perlu bertatap muka, bahkan jika pelaku usaha dan konsumen akan berada pada lokasi yang berjauhan secara geografis. Seiring dengan

peralihan pasar ritel ke platform digital atau marketplace, era startup juga berkembang pesat, menawarkan berbagai layanan seperti transportasi, pesan antar, serta pemesanan tiket transportasi dan penyewaan hotel.¹

Selain memberikan suatu dampak yang positif, adanya perubahan terhadap nilai dan tatanan sosial ini pun juga membawa tantangan negatif. Akses informasi yang semakin mudah juga membuka peluang penyalahgunaan data. Dalam bisnis digital, konsumen dapat membeli produk dari daerah lain atau bahkan datang dari luar negeri tanpa melihat atau memeriksa kondisi produk terlebih dahulu, sehingga menimbulkan kecurangan oleh pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menetapkan bahwa pelaku usaha yang dimaksud adalah yang berkedudukan di Indonesia. Sehingga hal ini membuat situasi ketika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang berlokasi di luar Indonesia, maka UUPK tidak dapat mengakomodasi permasalahan tersebut.

Selain permasalahan yang dihadapi oleh pasar ritel, bisnis *startup* juga tidak luput dari berbagai tantangan. Salah satu permasalahan utama yang marak terjadi ialah pesanan fiktif atau palsu oleh konsumen yang tidak mengemban tanggung jawab dengan baik di sektor layanan pesan antar, sehingga menyebabkan kerugian bagi penyedia layanan. Meskipun UUPK telah mengatur produk tertentu yang dilarang untuk kepentingan komersial, UUPK tidak memberlakukan pembatasan terhadap barang-barang yang dilarang untuk konsumen. Karena potensi kerugian yang ditimbulkan oleh pihak mana pun, termasuk pelanggan dan pemangku kepentingan perusahaan, sebagai konsekuensi dari keadaan yang terus berkembang, maka diperlukan regulasi khusus di perusahaan konvensional dan digital untuk mengurangi risiko ini. Regulasi ini harus melindungi kepentingan kedua belah pihak.²

Praktik pencantuman klausula baku merupakan salah satu permasalahan lain yang perlu mendapatkan perhatian. Secara yuridis, posisi antara konsumen dengan pelaku usaha telah diakui bahwa kedudukannya setara, namun dalam pelaksanaannya, konsumen sering kali tidak dapat mengikuti pilihannya sendiri selain mengikuti aturan yang telah

¹ Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). *Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking*. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 1–18.

² Yarali, A., Joyce, R., & Dixon, B. (2020). *Ethics of Big Data: Privacy, Security and Trust*. 2020 *Wireless Telecommunications Symposium (WTS)*, 1–7.

INTEGRASI TEKNOLOGI DIGITAL DAN REGULASI UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG EFEKTIF DAN TRANSPARAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

ditetapkan oleh pelaku usaha. Salah satu contoh nyata dalam hal ini terlihat dalam praktik jual beli online, dimana seringkali terjadi penjual mencantumkan klausula baku, yang mengakibatkan ketidakseimbangan dalam daya tawar antara penjual dan pembeli.³ Terdapat juga aplikasi yang mengharuskan konsumen untuk menyetujui akses terhadap data mereka sebelum menggunakan layanan aplikasi. Namun, tidak ada sebuah kejelasan terhadap data apa saja yang dapat diakses oleh pelaku usaha. Misalnya, dalam beberapa transaksi dengan pengajuan pinjaman online, kreditor dapat mengakses daftar kontak yang terdapat pada ponsel debitur. Informasi tersebut kemudian digunakan untuk menagih uang dari pihak lain yang terkait dengan daftar kontak debitur, bukan debitur itu sendiri.

Dalam pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha, UUPK telah mengatur bahwa hal tersebut dilarang dan dapat dibatalkan demi hukum. Beberapa permasalahan yang terjadi ini hanyalah sebagian dari sekian banyak permasalahan yang terkait dengan bisnis digital, dan permasalahan ini diperkirakan akan menjadi lebih rumit seiring dengan berkembangnya teknologi. Oleh karena itu, untuk menjamin hak setiap individu, khususnya konsumen, regulasi yang berlaku saat ini harus diperhatikan efektivitasnya dalam mengatasi berbagai permasalahan yang timbul. Jika efektivitasnya sudah hilang, maka regulasi harus segera diperbaharui. Sebagai negara yang menjunjung tinggi hukum, segala tindakan, termasuk perilaku yang terkait dengan bisnis digital, haruslah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Meskipun Indonesia memiliki undang-undang yang dirancang untuk melindungi hak-hak badan usaha dan konsumen, peraturan-peraturan ini dibuat sebelum terjadinya digitalisasi dan oleh karena itu tidak dapat mengakomodasi dinamika kehidupan modern yang terus berkembang. Hal ini menimbulkan masalah bagi penegakan hukum, terutama bagi konsumen dan entitas perusahaan yang terkena dampak negatif dari tidak adanya revisi UUPK.⁴

Sejauh mana hukum ditegakkan secara efektif dan ditaati oleh masyarakat merupakan ukuran yang dapat diandalkan untuk mengukur efektivitasnya dalam

³ Yuliana, S. (2022). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP USAHA KECIL MENENGAH (UKM) BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Justici*, 14(1), 1–14.

⁴ Janitra, R. M. S., Az, M. G., & Wisnuwardhani, D. A. (2021). Asas kebebasan berkontrak dan perlindungan konsumen dalam kontrak baku pada internet banking. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 12(3), 334–343.

masyarakat. Hukum harus memiliki kewenangan untuk mengarahkan tindakan masyarakat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Hukum memiliki peranan yang cukup besar dalam transformasi sosial, hal ini dikarenakan hukum mampu merespon perubahan yang terjadi dengan cepat, mengingat permasalahan dalam masyarakat memiliki kecenderungan mengalami perubahan yang cepat sebagai respon terhadap perubahan gaya hidup. Namun, ketika hukum lambat merespons perubahan, fungsinya dalam masyarakat akan berkurang, dan masyarakat akan berkembang dengan sendirinya tanpa pengaruh hukum.⁵

Sistem hukum terdiri dari tiga komponen mendasar: struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum.⁶ Struktur hukum atau penegak hukum merupakan lembaga-lembaga yang ditugaskan untuk melaksanakan hukum. Lembaga-lembaga tersebut meliputi polisi, jaksa, dan pengadilan, yang semuanya berfungsi sebagai lembaga penegak hukum. Sementara itu, substansi hukum merupakan standar hukum yang memberikan panduan bagi lembaga-lembaga hukum dalam memenuhi fungsinya sebagai penegak hukum. Standar-standar ini mencakup undang-undang dan ketentuan-ketentuan tambahan yang bersifat tertulis. Adapun kultur hukum adalah komponen yang muncul dari ide, sikap, harapan, dan opini praktisi hukum (*lawyer dan judge*) sebagai budaya hukum internal, di samping budaya hukum eksternal masyarakat dalam hubungannya dengan hukum. Kemudian, budaya hukum dapat dikategorikan ke dalam dua jenis: internal dan eksternal. Sehingga, ketiga komponen ini saling melakukan interaksi pada realitas hukum dan sosial.

Salah satu ciri yang paling menentukan adalah transparansi sistem hukum. Paul Scholten mendefinisikan hukum sebagai sebuah sistem dimana semua aturan saling terkait, dimana setiap aturan bergantung pada aturan lainnya, dan dimana aturan-aturan tersebut dapat diorganisir secara logis. Dengan kata lain, seseorang dapat mencari prinsip-prinsip menyeluruh yang mendukung konsep hukum. Dalam hal yang lebih khusus, dapat dicari aturan umum yang mendasari prinsip-prinsip hukum. Namun, ini tidak berarti bahwa setiap keputusan hukum dapat dicapai hanya dengan pemikiran logis semata,

⁵ Perdana, A. P. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Instagram. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 9(02), 177.

⁶ Burlian, Paisol. (2015). *Sistem Hukum di Indonesia*. Palembang: Noerfikri Offset, (2).

INTEGRASI TEKNOLOGI DIGITAL DAN REGULASI UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG EFEKTIF DAN TRANSPARAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

karena selain pekerjaan intelektual, keputusan hukum selalu melibatkan penilaian yang kemudian akan membuat sesuatu yang baru.⁷

Merujuk pada teori tersebut, ketiga komponen dalam sistem hukum saling terkait dan harus bekerja sama. Untuk menjalankan fungsi substansi hukum secara efektif dan menumbuhkan budaya hukum yang terpuji, maka penting untuk memiliki materi hukum yang dapat mengatasi kesulitan-kesulitan lampau. Adapun UUPK bergantung pada dukungan sistem hukum yang kohesif, terutama respon penegak hukum terhadap peraturan perlindungan konsumen, substansi hukum yang relevan, dan budaya hukum, yang mencakup hukum negara, hukum adat, dan praktik-praktik dari pelaku usaha dan konsumen di dalam menjalankan perannya.

State of the art terkait perlindungan konsumen di era digital mengacu pada perkembangan terkini dalam regulasi dan teknologi yang digunakan untuk menghadapi tantangan baru dalam dunia e-commerce dan transaksi online. Beberapa inovasi utama yang telah diterapkan adalah penggunaan teknologi *blockchain* untuk memastikan transparansi dan keamanan transaksi, serta penerapan kecerdasan buatan untuk deteksi dan pencegahan penipuan digital. Selain itu, beberapa negara, termasuk Indonesia, mulai merancang regulasi yang lebih komprehensif terkait perlindungan data pribadi dan transaksi digital, seperti melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang mengatur bagaimana data konsumen harus dikelola secara aman. Namun, meskipun ada kemajuan, tantangan besar masih ada, seperti implementasi regulasi yang efektif dan kesenjangan antara perkembangan teknologi dan regulasi yang ada. Oleh karena itu, riset yang terus berkembang mengenai teknologi yang lebih aman, serta kajian kritis terhadap kebijakan yang ada, menjadi sangat penting untuk menciptakan sistem yang mampu melindungi konsumen di ruang digital dengan lebih baik.

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana integrasi antara kebijakan regulasi dan teknologi digital dapat meningkatkan transparansi dalam transaksi elektronik serta sejauh mana sistem regulasi yang ada saat ini mampu mengakomodasi perubahan teknologi dan perlindungan konsumen di pasar digital. Dengan fokus pada kedua rumusan masalah tersebut, artikel ini bertujuan untuk dapat memberikan pemahaman yang lebih

⁷ Jaman, U. B., Putri, G. R., & Anzani, T. A. (2021). Urgensi Perlindungan Hukum Terhadap Hak Cipta Karya Digital. *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 3(1), 9–17.

mendalam mengenai tantangan dan peluang yang ada dalam penerapan kebijakan perlindungan konsumen di era digital. Selain itu, artikel ini juga bertujuan untuk menggali potensi solusi melalui kolaborasi teknologi dan regulasi untuk menciptakan sistem yang lebih transparan dan efisien.

Manfaat dari pembuatan artikel ini adalah memberikan wawasan bagi pembuat kebijakan, pelaku usaha, dan masyarakat mengenai pentingnya integrasi antara kebijakan regulasi dan kemajuan teknologi untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Artikel ini juga diharapkan akan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan regulasi yang lebih responsif terhadap dinamika teknologi digital, serta menawarkan rekomendasi yang dapat mendukung terciptanya sistem perlindungan konsumen yang lebih efektif dan transparan di dunia perdagangan digital. Dengan demikian, artikel ini berperan penting dalam memperbaiki kualitas transaksi elektronik dan memastikan perlindungan hak-hak konsumen di era digital.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana integrasi antara kebijakan regulasi dan teknologi digital dapat meningkatkan transparansi dalam transaksi elektronik?
2. Sejauh mana sistem regulasi yang ada saat ini mampu mengakomodasi perubahan teknologi dan perlindungan konsumen di pasar digital?

Tujuan Penulisan

1. Menganalisis integrasi antara kebijakan regulasi dan teknologi digital dalam meningkatkan transparansi transaksi elektronik, sehingga dapat mendukung terciptanya ekosistem pasar digital yang lebih aman dan terpercaya.
2. Mengevaluasi sejauh mana sistem regulasi yang ada saat ini mampu mengakomodasi perkembangan teknologi digital serta memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen di pasar digital.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada artikel ini adalah metode penelitian hukum normatif. Adapun penelitian hukum normatif berangkat dari problem norma, seperti kekaburan norma, konflik norma, atau kekosongan norma dalam regulasi yang mengatur transparansi transaksi elektronik dan perlindungan konsumen. Pendekatan yang digunakan meliputi *statute approach*, untuk menganalisis peraturan perundang-undangan

INTEGRASI TEKNOLOGI DIGITAL DAN REGULASI UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG EFEKTIF DAN TRANSPARAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

terkait teknologi digital dan perlindungan konsumen; *conceptual approach*, untuk mengkaji konsep hukum seperti transparansi dan integrasi regulasi; serta *analytical approach*, untuk mengevaluasi hubungan antara norma yang ada dengan pelaksanaannya dalam konteks transaksi elektronik.

Sumber bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan UUPK, serta kebijakan turunan lainnya. Kemudian, akan digunakan pula bahan hukum sekunder, seperti literatur hukum, artikel jurnal, dan pendapat ahli. Teknik pengumpulan bahan hukum akan dilakukan dengan melalui studi dokumen, yakni telaah terhadap peraturan dan literatur terkait.

Metode analisis yang akan digunakan adalah analisis kualitatif. Adapun analisis bahan hukum dilakukan dengan mengevaluasi peraturan dan konsep hukum untuk mengidentifikasi konflik norma, kekosongan norma, atau potensi perbaikan regulasi. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk memberikan analisis yang komprehensif mengenai integrasi kebijakan regulasi dan teknologi digital dalam mendukung perlindungan konsumen di era digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Integrasi antara kebijakan regulasi dan teknologi digital dapat meningkatkan transparansi dalam transaksi elektronik

Integrasi antara kebijakan regulasi dan teknologi digital dapat meningkatkan transparansi dalam transaksi elektronik melalui beberapa mekanisme yang didukung oleh teori hukum dan teknologi. Teori transparansi regulasi menyatakan bahwa kebijakan yang dirancang secara jelas, dapat diakses, dan akuntabel akan mendorong kepercayaan publik terhadap sistem hukum. Regulasi yang mendukung transparansi harus mencakup aturan yang mendefinisikan dengan tegas hak, kewajiban, dan sanksi dalam transaksi elektronik, serta memberikan pedoman yang memadai bagi pelaku usaha dan konsumen. Di sisi lain, teknologi digital menyediakan alat yang memungkinkan implementasi transparansi secara efektif. Melalui teori teknologi sebagai enabler, teknologi dianggap sebagai katalisator yang mempercepat pengungkapan informasi dan mencegah terjadinya asimetri informasi. Teknologi seperti *blockchain*, misalnya, memungkinkan pencatatan transaksi elektronik secara terbuka, permanen, dan tidak dapat diubah, sehingga meminimalkan

peluang kecurangan atau manipulasi data. Selain itu, sistem berbasis *Artificial Intelligence* (AI) dapat digunakan untuk memantau kepatuhan terhadap regulasi secara otomatis, seperti mendeteksi pola transaksi mencurigakan atau pelanggaran perlindungan konsumen.⁸

Integrasi kedua elemen ini juga berakar pada teori *law and technology co-evolution*, yang menjelaskan bahwa hukum dan teknologi saling mempengaruhi dan berkembang bersama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebijakan regulasi yang mengadopsi teknologi digital mampu menciptakan ekosistem hukum yang dinamis, responsif terhadap perkembangan teknologi, dan adaptif terhadap kebutuhan pasar digital. Sebagai contoh, penerapan kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha untuk menggunakan sistem tanda tangan elektronik tersertifikasi dapat memastikan keabsahan transaksi sekaligus memberikan perlindungan kepada konsumen.

Kebijakan integrasi antara regulasi dan teknologi digital bertumpu pada konsep *good governance* dan *e-governance*, dimana pemerintah menciptakan peraturan yang responsif terhadap perubahan teknologi sehingga dapat membuka akses terhadap informasi publik dan memastikan dalam pelaksanaannya mendukung transparansi, responsif dan akuntabel.⁹ Pendekatan ini mengacu pada teori *law as a tool of social engineering* dari *Roscoe Pound*, dimana hukum digunakan untuk menyesuaikan hubungan sosial, termasuk dalam ekosistem digital.

Peraturan terkait yang mengatur, yaitu:¹⁰

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), sebagaimana diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016

a) Pasal 5 ayat (1)

Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik serta hasil cetaknya diakui sebagai alat bukti hukum yang sah. Menjamin bahwa informasi yang direkam secara digital memiliki legitimasi hukum, sehingga transparansi data dalam transaksi elektronik dapat diakui secara hukum

⁸ Iskandar, Y., Ardhiyansyah, A., & Jaman, U. B. (2023). *The Effect of Leadership, Supervision, and Work Motivation of the Principal on Teacher Professionalism at SMA Yadika Cicalengka, Bandung Regency. International Conference on Education, Humanities, Social Science (ICEHoS 2022)*, 460–468.

⁹ Meiyani, Eliza dan Hardi, Rudi. (2024). *Transformasi Digital dan Pemerintahan Responsif*. Purbalingga: Eureka Media Aksara, (104).

¹⁰ Bidari, Ashinta S. (2020). *Penyuluhan Hukum Tentang Peluang Dan Ancaman Bagi Konsumen Dalam Transaksi Online Di Indonesia. Empowerment : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol.3, (No.1), p.45.

INTEGRASI TEKNOLOGI DIGITAL DAN REGULASI UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG EFEKTIF DAN TRANSPARAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

b) Pasal 17 ayat (1)

Penyelenggaraan sistem elektronik harus dilakukan secara andal, aman, dan bertanggung jawab sehingga dapat menjamin keberlangsungan pelayanan. Pelaku usaha wajib memastikan keandalan sistem teknologi yang digunakan untuk transaksi elektronik guna mendukung transparansi dan mencegah manipulasi data.

c) Pasal 21 ayat (1)

Penyelenggara sistem elektronik wajib memberikan informasi terkait pelaksanaan sistem elektronik yang dikelolanya secara benar, lengkap, dan transparan. Mendukung keterbukaan dalam pengelolaan sistem elektronik dan transaksi digital.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP 71/2019)

a) Pasal 6 ayat (2)

Penyelenggara sistem elektronik wajib menjaga keandalan, keamanan, dan tanggung jawab terhadap sistem elektronik yang dikelola. Menjamin bahwa sistem elektronik yang digunakan dalam transaksi memenuhi standar keamanan dan keandalan, mendukung prinsip transparansi.

b) Pasal 38 ayat (1)

Setiap orang yang melakukan pengumpulan, pengolahan, dan penyebarluasan data pribadi wajib memperoleh persetujuan dari pemilik data pribadi. Melindungi hak konsumen dan memastikan keterbukaan dalam pengelolaan data pribadi yang menjadi bagian penting dalam transaksi elektronik.

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen)

a) Pasal 4 huruf c

Konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa. Menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang transparan dan akurat kepada konsumen dalam setiap transaksi elektronik.

b) Pasal 7 huruf b

Pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang/jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Mendorong transparansi dalam memberikan informasi barang/jasa kepada konsumen dalam transaksi elektronik.

4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)

a) Pasal 19 ayat (1)

Pemrosesan data pribadi harus dilakukan secara transparan, dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemilik data pribadi. Mendukung keterbukaan dalam pengelolaan data pribadi yang merupakan bagian penting dari transaksi elektronik.

b) Pasal 55

Penyelenggara sistem elektronik wajib memberikan akses kepada pemilik data pribadi untuk memantau atau mendapatkan laporan terkait pemrosesan data pribadinya. Memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan data konsumen.

5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis

a) Pasal 83 ayat (3)

Pelaku usaha yang memasarkan barang/jasa melalui sistem elektronik wajib mencantumkan informasi yang lengkap dan benar terkait merek. Memastikan transparansi informasi merek dan kualitas barang/jasa dalam transaksi elektronik, sehingga konsumen terlindungi.

Good governance menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi sebagai fondasi utama dalam pengelolaan sektor publik dan privat, termasuk dalam transaksi elektronik. Transparansi, sebagai salah satu prinsip utama *good governance*, mengharuskan kebijakan publik dirancang untuk memungkinkan akses masyarakat terhadap informasi yang jelas, tepat waktu, dan relevan. Dalam konteks transaksi elektronik, kebijakan yang berfokus pada transparansi bertujuan untuk menciptakan kepercayaan antara pelaku usaha dan konsumen. Sebagai contoh, kebijakan yang mengharuskan pelaku usaha untuk menyediakan sistem pelaporan transaksi yang dapat diaudit secara digital mencerminkan penerapan prinsip ini. Hal ini sejalan dengan

INTEGRASI TEKNOLOGI DIGITAL DAN REGULASI UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG EFEKTIF DAN TRANSPARAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

gagasan *rule of law* yang menyatakan bahwa hukum harus melindungi kepentingan masyarakat dengan menciptakan struktur yang adil dan terbuka.¹¹

Good governance secara luas dianggap sebagai faktor penting dalam (1) meningkatkan kesejahteraan masyarakat, (2) mendorong lingkungan ekonomi yang kondusif, (3) meningkatkan daya saing, dan (4) secara efektif memitigasi penyimpangan serta memerangi korupsi dan penyuapan. Komite Nasional Kebijakan Kebijakan *Governance* menegaskan bahwa *good governance* merupakan tolok ukur bagi penyelenggaraan pemerintahan yang adil dan transparan.¹²

Menurut teori hukum responsif yang dikemukakan oleh Philippe Nonet dan Philip Selznick, hukum harus mampu beradaptasi dengan perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi. Dalam integrasi regulasi dan teknologi digital, kebijakan yang dibuat tidak hanya bersifat preskriptif tetapi juga harus responsif terhadap perkembangan teknologi yang terus berkembang. Kebijakan yang responsif melibatkan pengaturan fleksibel yang memungkinkan revisi dan pembaruan regulasi sesuai dengan kebutuhan. Misalnya, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 (PP 71/2019) mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menjaga keamanan dan keandalan sistem, sekaligus memberikan ruang bagi pengembangan teknologi baru seperti *blockchain* atau teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*). Ini menunjukkan bahwa hukum tidak hanya menjadi alat kontrol tetapi juga menjadi instrumen pengembangan.

Teori teknologi sebagai enabler menyatakan bahwa teknologi dapat menjadi katalisator dalam mewujudkan tujuan kebijakan, termasuk transparansi. Dalam hal ini, teknologi digital seperti *blockchain*, *big data analytics*, dan sistem manajemen data berbasis cloud memungkinkan pencatatan dan pelaporan transaksi yang terbuka, akurat, dan tidak dapat dimanipulasi. *Blockchain*, misalnya, menyediakan mekanisme pencatatan transaksi yang terdesentralisasi dan tidak dapat diubah, sehingga setiap pihak yang berkepentingan dapat memverifikasi transaksi secara independen. Ini memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas, sekaligus meminimalkan risiko kecurangan atau

¹¹ Chow, D. (2020). Alibaba, amazon, dan pemalsuan di era internet. *Northwestern Journal of International Law and Business*, Vol.40, (No.2), p.157.

¹² Khairudin, Soewito, dan Aminah. (2021). Potret Kepercayaan Publik, *Good Governance* dan *E-Government di Indonesia*. Banyumas: CV. Amerta Media, (2).

manipulasi.¹³ Teknologi ini mendukung kebijakan seperti yang diamanatkan dalam Pasal 17 UU ITE, yang mengharuskan sistem elektronik dijalankan secara andal, aman, dan bertanggung jawab.

Integrasi antara regulasi dan teknologi digital juga memerlukan kerangka kebijakan yang dinamis, sesuai dengan pendekatan *dynamic regulatory frameworks*. Regulasi harus dirancang untuk dapat beradaptasi dengan inovasi teknologi tanpa kehilangan substansi hukumnya. Hal ini penting untuk menjawab tantangan dalam transaksi elektronik, seperti perlindungan data pribadi, otentikasi digital, dan pencegahan kecurangan. Sebagai contoh, kebijakan yang mendorong penggunaan tanda tangan elektronik tersertifikasi tidak hanya memastikan keabsahan hukum, tetapi juga meningkatkan kepercayaan konsumen. Kebijakan ini diperkuat oleh Pasal 5 UU ITE, yang mengakui informasi elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah, asalkan dilakukan sesuai dengan standar keamanan yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Sistem regulasi yang mampu mengakomodasi perubahan teknologi dan perlindungan konsumen di pasar digital

Sistem regulasi yang efektif dalam menghadapi perubahan teknologi dan perlindungan konsumen di pasar digital harus dirancang untuk bersifat adaptif, inklusif, dan progresif. Dengan mempertimbangkan sifat teknologi yang berkembang pesat dan kebutuhan konsumen yang terus berubah, sistem regulasi ini harus mengakomodasi inovasi tanpa mengabaikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Contoh penerapannya adalah:¹⁴

1. Adaptabilitas Sistem Regulasi terhadap Perubahan Teknologi

Sistem regulasi yang adaptif diperlukan untuk mengakomodasi kemajuan teknologi yang cepat di pasar digital. Regulator harus mampu merespons perubahan teknologi dengan kebijakan yang fleksibel dan dinamis. Berikut adalah beberapa contoh konkret:

a. Pendekatan Kerangka Kerja (*Framework Approach*)

¹³ Karo, Rizky P.P. Karo dan Prasetyo, Teguh. (2020). Pengaturan Perlindungan Data Pribadi di Indonesia Perspektif Teori Keadilan Bermartabat. Bandung: Nusa Media, (155).

¹⁴ Chen, T. C., Liang, Y. S., Ko, P. S., Ho, P. T., & ... (2022). *Wireless communication using embedded microprocessor-5G embedded e-commerce system oriented to fruit ordering, sales, and logistics*. In ... and Mobile Computing. hindawi.com

INTEGRASI TEKNOLOGI DIGITAL DAN REGULASI UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG EFEKTIF DAN TRANSPARAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

Regulasi yang diterapkan tidak boleh bersifat statis, tetapi harus memberikan ruang bagi pengembangan teknologi baru. Sebagai contoh, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital. Peraturan ini mengizinkan lembaga keuangan untuk berinovasi dengan menguji produk atau layanan baru dalam sistem *regulatory sandbox*. Dengan adanya regulasi ini, pengusaha fintech dapat mencoba model bisnis baru yang belum diatur secara jelas oleh regulasi tanpa risiko hukum yang besar, asalkan tetap memperhatikan perlindungan konsumen.

b. Pembaruan Dinamis

Regulasi harus siap untuk diperbarui seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat. Sebagai contoh, Pasal 17 PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mengatur bahwa sistem elektronik harus tetap andal dan aman. Peraturan ini membuka ruang bagi pemanfaatan teknologi baru dalam transaksi elektronik, seperti penerapan *blockchain* dalam sistem pembayaran atau kontrak pintar, yang menjamin integritas transaksi tanpa perlu melibatkan pihak ketiga. Regulasi semacam ini perlu diperbarui agar dapat mengakomodasi perkembangan teknologi yang lebih maju.

2. Perlindungan Konsumen dalam Pasar Digital

Aspek perlindungan konsumen di pasar digital mencakup pengaturan mengenai hak konsumen, transparansi informasi, dan keamanan data pribadi. Berikut adalah contoh penerapannya:

a. Kewajiban Penyedia Informasi Transparan

Sebagai contoh, Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa yang ditawarkan”. Di pasar digital, ini mengharuskan platform e-commerce untuk memberikan informasi yang akurat tentang produk, termasuk harga, kualitas, dan ketentuan layanan. Misalnya, Tokopedia dan Bukalapak, sebagai platform e-commerce besar di Indonesia, diwajibkan untuk menyediakan informasi lengkap mengenai produk yang dijual oleh penjual dan kebijakan pengembalian barang (*refund policy*).

b. Perlindungan Data Pribadi

Dalam transaksi digital, perlindungan data pribadi konsumen sangat penting. UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) mewajibkan pelaku usaha untuk mendapatkan persetujuan konsumen sebelum mengumpulkan atau memproses data pribadi mereka. Contohnya, platform Gojek atau Grab yang mengumpulkan data pengguna untuk layanan transportasi dan pembayaran digital harus meminta izin pengguna untuk memproses data pribadi mereka, seperti lokasi, riwayat perjalanan, atau informasi pembayaran. Jika platform tidak mematuhi kewajiban ini, mereka dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan dalam UU PDP.

c. Pengawasan atas Platform Digital

Untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam transaksi digital, regulasi mengharuskan platform digital untuk menjaga keamanan dan melaporkan insiden yang terjadi. Sebagai contoh, Pasal 15 PP 71/2019 mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk memastikan bahwa sistemnya aman dan memberikan laporan kepada pihak berwenang apabila terjadi insiden pelanggaran atau kebocoran data. Sebagai contoh, Tokopedia pada 2020 mengalami kebocoran data pengguna yang kemudian dilaporkan kepada pihak yang berwenang serta mengambil langkah-langkah mitigasi untuk melindungi konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Integrasi antara kebijakan regulasi dan teknologi digital dapat meningkatkan transparansi dalam transaksi elektronik dengan menciptakan sistem yang aman, terpercaya, dan dapat dipertanggungjawabkan. Regulasi yang jelas dan teknologi seperti *blockchain* serta kecerdasan buatan mendukung transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan konsumen. Melalui kerangka hukum yang responsif dan dinamis, kebijakan ini dapat mengakomodasi perubahan teknologi, menciptakan ekosistem yang adil dan transparan, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap transaksi elektronik.
2. Sistem regulasi yang mampu mengakomodasi perubahan teknologi dan perlindungan konsumen di pasar digital harus bersifat fleksibel, adaptif, dan progresif. Contoh penerapan regulasi yang baik dapat ditemukan dalam kebijakan-kebijakan seperti

INTEGRASI TEKNOLOGI DIGITAL DAN REGULASI UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG EFEKTIF DAN TRANSPARAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

yang tercantum dalam UU ITE, UU Perlindungan Konsumen, UU PDP, dan PP 71/2019.

Saran

1. Bagi Pembuat Kebijakan

Pemerintah perlu menyusun regulasi yang lebih adaptif, progresif, dan responsif terhadap perkembangan teknologi digital. Revisi berkala terhadap peraturan perundang-undangan seperti UU ITE, UUPK, dan UU PDP sangat diperlukan agar tidak tertinggal oleh inovasi teknologi

2. Bagi Pelaku Usaha Digital

Pelaku usaha harus memanfaatkan teknologi seperti *blockchain*, *big data analytics*, dan kecerdasan buatan untuk mendukung transparansi serta keamanan transaksi. Selain itu, kepatuhan terhadap regulasi perlindungan konsumen harus menjadi prioritas agar tercipta kepercayaan yang berkelanjutan.

3. Bagi Konsumen

Konsumen perlu meningkatkan literasi digital dan kesadaran hukum agar mampu memahami hak dan kewajiban mereka dalam transaksi elektronik. Sikap kritis terhadap praktik bisnis digital akan memperkuat posisi tawar konsumen.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Burlian, Paisol. (2015). *Sistem Hukum di Indonesia*. Palembang: Noerfikri Offset.
- Karo, Rizky P.P. Karo dan Prasetyo, Teguh. (2020). *Pengaturan Perlindungan Data Pribadi di Indonesia Perspektif Teori Keadilan Bermartabat*. Bandung: Nusa Media.
- Khairudin, Soewito, dan Aminah. (2021). *Potret Kepercayaan Publik, Good Governance dan E-Government di Indonesia*. Banyumas: Amerta Media.
- Meiyani, Eliza dan Hardi, Rudi. (2024). *Transformasi Digital dan Pemerintahan Responsif*. Purbalingga: Eureka Media Aksara

Jurnal

- Apriani, D., & Syafrinaldi, S. (2022). Konflik Norma Antara Perlindungan Usaha Kecil Menurut Hukum Persaingan Usaha Indonesia Dengan Perlindungan Konsumen. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 4(1), 14–33.

- Bidari, Ashinta S. (2020). Penyuluhan Hukum Tentang Peluang Dan Ancaman Bagi Konsumen Dalam Transaksi Online Di Indonesia. *Empowerment : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol.3, (No.1), p.45.
- Chen, T. C., Liang, Y. S., Ko, P. S., Ho, P. T., & ... (2022). *Wireless communication using embedded microprocessor-5G embedded e-commerce system oriented to fruit ordering, sales, and logistics*. In ... and Mobile Computing. *hindawi.com*.
- Chow, D. (2020). Alibaba, amazon, dan pemalsuan di era internet. *Northwestern Journal of International Law and Business*, Vol.40, (No.2), p.157.
- Iskandar, Y., Ardhiyansyah, A., & Jaman, U. B. (2023a). *The Effect of Leadership, Supervision, and Work Motivation of the Principal on Teacher Professionalism at SMA Yadika Cicalengka, Bandung Regency*. *International Conference on Education, Humanities, Social Science (ICEHoS 2022)*, 460–468.
- Jaman, U. B., Putri, G. R., & Anzani, T. A. (2021). Urgensi Perlindungan Hukum Terhadap Hak Cipta Karya Digital. *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 3(1), 9–17.
- Janitra, R. M. S., Az, M. G., & Wisnuwardhani, D. A. (2021). Asas kebebasan berkontrak dan perlindungan konsumen dalam kontrak baku pada internet banking. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 12(3), 334–343.
- Perdana, A. P. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Instagram. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 9(02), 177.
- Yarali, A., Joyce, R., & Dixon, B. (2020). *Ethics of Big Data: Privacy, Security and Trust*. *2020 Wireless Telecommunications Symposium (WTS)*, 1–7.
- Yuliana, S. (2022). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP USAHA KECIL MENENGAH (UKM) BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Justici*, 14(1), 1–14.
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). *Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking*. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 1–18.

Peraturan Perundang-Undangan

- Indonesia, Peraturan Pemerintah Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019

INTEGRASI TEKNOLOGI DIGITAL DAN REGULASI UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG EFEKTIF DAN TRANSPARAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

Lembaran Negara Republik Indonesia Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400.

Indonesia, Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.

Indonesia, Undang-Undang Tentang Merek dan Indikasi Geografis, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 252, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5953.

Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Data Pribadi, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820.

Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.