PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK PENIPUAN OLEH PENJUAL DALAM PLATFORM MARKETPLACE DI INDONESIA [1]

Oleh :
Virgie Nariyah Zhahirah Lasut [2]
Yumi Simbala [3]
Dientje Rumimpunu [4]

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas perlindungan hukum preventif dan represif bagi konsumen terhadap praktik penipuan oleh penjual di platform *marketplace* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 dan untuk menganalisa mekanisme pembuktian dan penyelesaian sengketa yang efektif bagi konsumen korban penipuan di *marketplace* mengingat sifat alat bukti elektronik yang dinamis. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik penipuan di *marketplace* berdasarkan UUPK No. 8/1999 dan UU ITE No. 1/2024 belum berjalan secara efektif akibat adanya ketimpangan antara norma hukum (*das sollen*) dan realitas teknis (*das sein*). 2. Mekanisme pembuktian dan penyelesaian sengketa bagi konsumen korban penipuan di *marketplace* saat ini belum berjalan efektif akibat sifat alat bukti elektronik yang dinamis (*fragile* dan *mutable*) serta ketimpangan akses data. Penerapan hukum acara perdata konvensional yang membebankan pembuktian sepenuhnya kepada konsumen (*actori incumbit probatio*) terbukti memberatkan, mengingat konsumen tidak memiliki akses langsung terhadap *log activity* dan data *audit trail* yang dikuasai penuh oleh platform.

Kata Kunci : *praktik penipuan, penjual, platform marketplace*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang masif telah membawa perubahan fundamental terhadap paradigma transaksi perdagangan di tengah masyarakat Indonesia, yang semula berbasis konvensional kini beralih menjadi digital melalui platform *marketplace*. Transformasi ini memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi tanpa batas ruang dan waktu, di mana interaksi fisik antara penjual dan pembeli tidak lagi menjadi prasyarat utama dalam terjadinya kesepakatan jual beli. Kehadiran platform digital ini telah mendefinisikan ulang konsep pasar dari sekadar tempat pertemuan fisik menjadi ekosistem elektronik yang kompleks.[5]

Perubahan perilaku belanja masyarakat ke arah digital ini didorong oleh kemudahan akses informasi dan variasi produk yang sangat luas dalam satu genggaman. Kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran elektronik dan efisiensi distribusi barang semakin memperkuat kedudukan *marketplace* sebagai pilar utama ekonomi digital di Indonesia. Hal ini menciptakan pergeseran budaya konsumen yang kini lebih mengedepankan aspek praktis dan kecepatan dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari melalui perantara penyelenggara sistem elektronik.

Namun, di balik efisiensi dan kemudahan yang ditawarkan, transformasi digital ini juga membawa risiko baru berupa praktik penipuan yang secara nyata merugikan konsumen. Meskipun transaksi menjadi lebih cepat, hilangnya pemeriksaan fisik terhadap barang secara langsung menciptakan celah bagi penjual tidak berintegritas untuk melakukan manipulasi informasi atau penipuan identitas. Risiko ini sering kali tidak diimbangi dengan tingkat literasi digital dan pengawasan yang memadai, sehingga menciptakan kerentanan yang signifikan bagi posisi tawar konsumen dalam ruang siber.[6]

Mekanisme perlindungan tradisional yang selama ini berlaku dalam transaksi konvensional sering kali belum sepenuhnya mampu menjangkau atau mengover risiko-risiko baru yang muncul dalam ekosistem *marketplace*. Celah keamanan pada sistem elektronik serta modus operandi penipuan yang terus berevolusi menuntut adanya pemutakhiran terhadap instrumen hukum perlindungan konsumen agar tetap relevan dengan dinamika hukum siber saat ini. Keterbatasan ini menunjukkan adanya urgensi untuk meninjau kembali sejauh mana hukum positif dapat memberikan kepastian dan keadilan bagi pihak yang dirugikan dalam transaksi digital.

Pada kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia, kondisi ideal yang

---

[1] Artikel Skripsi
[2] Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 230711010547
[3] Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum
[4] Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

[5] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017), hlm. 145.
[6] Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2021), hlm. 88.

diharapkan adalah terciptanya iklim perdagangan yang menjamin hak-hak dasar konsumen secara utuh. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen secara hukum memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Negara melalui regulasi ini memandatkan bahwa setiap pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang, sehingga transaksi yang terjadi di platform *marketplace* seharusnya berjalan di atas landasan itikad baik dan transparansi hukum.[7]

Realitas yang terjadi di lapangan menunjukkan kesenjangan yang lebar antara norma hukum dengan praktik perdagangan digital. Fenomena maraknya praktik penipuan oleh penjual (*merchant*) di platform *marketplace* telah menjadi ancaman serius yang merugikan masyarakat secara materiil maupun imateriil. Modus operandi yang dilakukan sangat beragam, mulai dari pengiriman barang yang tidak sesuai spesifikasi, penggunaan testimoni fiktif untuk memanipulasi reputasi toko, hingga praktik toko bayangan yang menghilang setelah menerima pembayaran dari konsumen.

Dampak dari praktik curang ini tidak hanya merugikan secara finansial, tetapi juga menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap ekosistem ekonomi digital di Indonesia. Konsumen seringkali terjebak dalam skema penipuan yang memanfaatkan fitur-fitur teknis di *marketplace*, di mana pelaku usaha menyalahgunakan sistem pesanan otomatis atau mengarahkan transaksi ke luar sistem resmi platform. Kerugian imateriil berupa hilangnya rasa aman dalam bertransaksi menjadi konsekuensi yang sulit terhindarkan akibat lemahnya pengawasan terhadap integritas para penjual di ruang siber.

Kecenderungan tersebut tercermin dalam perkara penipuan melalui *marketplace* yang telah berkekuatan hukum tetap (*inkracht*), yakni Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 2389/Pid.Sus/2024/PN.Mdn.[8] Dalam perkara tersebut, terdakwa menawarkan produk elektronik dengan harga murah melalui platform *marketplace*, namun setelah pembayaran dilakukan oleh korban, barang yang dijanjikan tidak pernah dikirimkan. Majelis hakim menilai perbuatan terdakwa memenuhi unsur "menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum dengan tipu muslihat" sebagaimana diatur dalam Pasal 378 KUHP, yang dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang KUHP baru dirumuskan sebagai Pasal 492,[9] serta unsur menyesatkan dan menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam transaksi elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang ITE. Atas dasar itu, terdakwa dijatuhi pidana penjara selama dua tahun enam bulan berdasarkan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang ITE jo. Pasal 378 KUHP (Pasal 492 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023).

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas perlindungan hukum preventif dan represif bagi konsumen terhadap praktik penipuan oleh penjual di platform *marketplace* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024?
2. Bagaimana mekanisme pembuktian dan penyelesaian sengketa yang efektif bagi konsumen korban penipuan di *marketplace* mengingat sifat alat bukti elektronik yang dinamis?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif.

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Perlindungan Hukum Preventif dan Represif Bagi Konsumen Terhadap Praktik Penipuan Oleh Penjual di *Platform Marketplace* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024

Perlindungan hukum preventif merupakan benteng pertahanan utama dalam menjaga hak-hak konsumen sebelum terjadinya kerugian fisik maupun finansial dalam suatu transaksi. Dalam ekosistem perdagangan digital, perlindungan preventif ditujukan untuk meminimalisir potensi

[7] Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), hlm. 32.

[8] Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 2389/Pid.Sus/2024/PN.Mdn. Lihat juga Ahdina Fiaki Riadi, Chairuni Nasution, dan Tamaulina Br. Sembiring, "Perlindungan Hukum Terhadap Korban Penipuan Online Melalui Marketplace (Studi Putusan PN Medan Nomor 2389/Pid.Sus/2024/Pn.Mdn)", *Judge: Jurnal Hukum*, Vol. 7, No. 01 (2026), hlm. 294–299.

[9] Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana pada 2 Januari 2026, ketentuan penipuan yang semula diatur dalam Pasal 378 KUHP dirumuskan dalam Pasal 492 undang-undang tersebut. Putusan Nomor 2389/Pid.Sus/2024/PN.Mdn masih menerapkan Pasal 378 KUHP karena perkara terjadi dan diputus sebelum KUHP baru berlaku.

manipulasi dan penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha memanfaatkan kecanggihan teknologi. Pasal 4 huruf a UUPK secara tegas menetapkan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Implementasi hak atas keamanan tersebut beririsan langsung dengan ketentuan Pasal 4 huruf c UUPK yang menjamin hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam transaksi elektronik, Asimetri Informasi (*asymmetric information*) menjadi kendala utama karena konsumen tidak dapat menginspeksi barang secara langsung secara fisik (*intangible transaction*). Ketergantungan penuh pada foto, video, dan deskripsi produk yang diunggah oleh penjual menuntut adanya pemenuhan derajat kejujuran yang sangat tinggi demi terwujudnya iktikad baik dalam berinteraksi.[10]

Didalam perspektif UU ITE No. 1/2024, standar keandalan sistem tidak hanya diukur dari kelancaran lalu lintas data, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam mendeteksi dan merespons sinyal-sinyal kejahatan (*fraud detection system*). PSE memiliki tanggung jawab untuk melakukan pemantauan berkala terhadap perilaku akun yang mencurigakan, seperti perubahan nama toko yang mendadak, tawaran harga yang sangat tidak masuk akal, atau pola ulasan fiktif (*fake reviews*). Penagihan tanggung jawab preventif pada level infrastruktur ini krusial mengingat platform menguasai kendali teknis atas ekosistem tempat transaksi berlangsung.

Implementasi Pasal 15 UU ITE No. 1/2024 ini menuntut platform untuk tidak berdalih semata-mata sebagai perantara pasif yang terbebas dari beban pengawasan. Meskipun platform tidak memproduksi barang secara langsung, peran mereka sebagai pengelola tempat pasar virtual mewajibkan adanya mitigasi risiko demi keamanan pengguna. Sistem verifikasi yang longgar dan pembiayaan pembuatan akun tanpa kontrol yang ketat dapat dikualifikasikan sebagai bentuk pengabaian kewajiban hukum preventif yang melekat pada PSE.[11]

Dengan demikian, efektivitas Pasal 15 UU ITE No. 1/2024 dalam menangkal penipuan ditentukan oleh komitmen PSE untuk terus memperbarui teknologi pengawasannya. Integrasi antara verifikasi identitas secara biometrik dengan sistem pemantauan berbasis algoritma merupakan wujud konkrit dari pemenuhan standar keandalan sistem. Langkah-langkah preventif ini berfungsi untuk menutup celah anonimitas yang selama ini menjadi benteng persembunyi pelaku penipuan digital di Indonesia.[12]

Perlindungan hukum represif merupakan bentuk penegakan hukum yang melingkupi sanksi dan pemulihan hak setelah terjadinya suatu perbuatan melawan hukum yang merugikan konsumen. Dalam skema tindak pidana penipuan di platform *marketplace*, instrumen utama penindakan berlandaskan pada Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU ITE. Penerapan pasal ini mengoreksi celah hukum penipuan konvensional dalam KUHP dengan memfokuskan delik pada perbuatan menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian materiil konsumen dalam transaksi elektronik.[13]

Efektivitas penegakan Pasal 28 ayat (1) UU ITE No. 1/2024 sangat bergantung pada pembuktian keberadaan unsur *mens rea* penjual sejak awal penawaran barang dilakukan. Penegak hukum dituntut untuk jeli mengonstruksikan bahwa data atau spesifikasi produk yang diunggah di platform bukan sekadar kelalaian informasi biasa, melainkan rangkaian kebohongan yang dirancang untuk memperdaya.[14] Pengujian ini krusial agar membedakan secara tegas antara wanprestasi murni dalam ranah hukum privat dengan tindakan penipuan berbasis siber yang masuk dalam ranah pidana.

Keberhasilan proses pidana siber ini tidak lepas dari pemanfaatan dan keabsahan alat bukti elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 5 dan Pasal 6 UU ITE. Dalam kasus penipuan *marketplace*, alat bukti utama yang digunakan mencakup riwayat percakapan digital (*chat log*), tangkapan layar tampilan produk fiktif, nomor resi pengiriman palsu, serta rekam jejak transaksi pembayaran digital (*digital transfer receipt*). Keabsahan alat bukti tersebut menuntut pemenuhan prinsip integritas dan otentisitas data agar dapat diterima oleh majelis hakim di pengadilan.[15]

---

[10] Johannes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 2002), hlm. 48.

[11] Edmon Makarim, *Op.Cit*, hlm. 175.

[12] Danrivanto Budhijanto, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran, & Teknologi Informasi: Regulasi dan Konvergensi*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm. 198.

[13] Didik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Pengawasan Hukum dalam Transaksi Elektonik*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 83.

[14] Romli Atmasasmita, *Tindak Pidana Siber dan Penegakan Hukumnya*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 102.

[15] Teguh Prasetyo, *Hukum Pidana Siber: Teori dan Praktik Penegakan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm. 145.

Namun, penggunaan instrumen pidana melalui UU ITE sebagai bentuk perlindungan represif memiliki keterbatasan praktis (*ultimum remedium*). Proses penyidikan pidana siber acap kali memakan waktu, biaya, dan birokrasi yang panjang, yang sering kali tidak sebanding dengan nominal kerugian individu konsumen.[16] Oleh karena itu, penegakan hukum pidana siber pada praktiknya lebih berfungsi memberikan efek jera (*deterrent effect*) bagi pelaku ketimbang menjadi sarana utama untuk mengembalikan kerugian finansial yang dialami oleh korban.

Efektivitas hukum perlindungan konsumen di platform *marketplace* menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara apa yang diatur secara normatif dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Kesenjangan ini timbul karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibentuk pada era transaksi konvensional bertatap muka. Ketika diintegrasikan dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua UU ITE, UUPK mengalami *lagging* atau ketertinggalan hukum, terutama dalam mengjangkau pola hubungan hukum multipartai yang melibatkan platform digital.[17]

Kondisi *lagging* tersebut berimplikasi pada ketidakpastian pengkategorian subjek hukum dan bentuk pertanggungjawaban di ruang digital. Pengaturan UUPK tidak secara spesifik membedakan antara pelaku usaha penjual (*merchant*) dengan pelaku usaha penyedia tempat pasar elektronik (*marketplace*). Hal ini mengakibatkan terjadinya kekosongan norma (*rechtsvacuum*) mengenai sejauh mana platform dapat dituntut secara hukum ketika terjadi kelalaian pengawasan terhadap penjual yang melakukan penipuan.[18]

Kelemahan normatif ini diperparah oleh faktor hambatan teknis dan sistematis dalam pembuktian kasus penipuan digital. Hambatan utama yang dihadapi oleh konsumen adalah praktik anonimitas akun penjual dan fenomena penghapusan akun secara sepihak (*ghosting* atau *deletion of account*). Begitu terjadi indikasi penipuan, penjual nakal dengan mudah mematikan toko virtualnya dan menarik seluruh data diri dari platform, sehingga memutus jejak hukum yang diperlukan oleh konsumen untuk melakukan penuntutan.

Sifat anonim dari akun-akun di ruang siber ini sering kali menyulitkan konsumen dalam mengidentifikasi identitas asli pelaku usaha secara pasti. Keterbatasan akses terhadap basis data pendaftaran penjual yang dikuasai oleh penyelenggara platform membuat konsumen berada dalam posisi yang sangat tidak menguntungkan. Tanpa adanya bantuan dari platform untuk membuka data identitas penjual, tuntutan ganti rugi perdata maupun pelaporan pidana akan dengan mudah kandas di tingkat awal karena kurangnya subjek tergugat atau terlapor yang jelas.[19]

Selain masalah anonimitas, konsumen juga dihadapkan pada kerumitan birokrasi penanganan laporan (*dispute handling*) internal yang diterapkan oleh platform *marketplace*. Prosedur verifikasi kerugian yang berlapis, penggunaan sistem tanggapan otomatis (*automated bot response*), serta pembatasan tenggat waktu pengajuan komplain yang sangat ketat sering kali menggugurkan hak ganti rugi konsumen secara sepihak. Birokrasi internal ini cenderung dirancang untuk melindungi efisiensi operasional platform ketimbang menjamin asas keadilan bagi pengguna.[20]

Hambatan pembuktian ini menunjukkan bahwa keandalan sistem elektronik yang diperintahkan oleh UU ITE belum sepenuhnya terwujud secara objektif dalam skema pelayanan konsumen. Kerumitan pengumpulan alat bukti digital (misalnya verifikasi data *log* atau sertifikasi dokumen transaksi) membutuhkan pengetahuan teknis yang jarang dimiliki oleh masyarakat awam. Kesenjangan teknologis ini menempatkan beban pembuktian yang terlalu berat di pundak konsumen ketika berhadapan dengan sistem platform yang kompleks.

Urgensi rekonstruksi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi hal yang tidak dapat ditawar lagi guna merespons pesatnya eskalasi transaksi di era siber. UUPK yang dirancang sebelum maraknya era internet belum secara eksplisit mengakomodasi karakteristik transaksi digital yang bersifat tanpa batas teritorial dan serba anonim. Kebijakan formulatif masa depan menuntut adanya pembaruan hukum (*law reform*)

[16] Chaerudin dan Ahmad Rifai, *Strategi Penegakan Hukum Tindak Pidana Ekonomi dan Siber*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 119.

[17] Satjipto Rahardjo, *Masalah Penegakan Hukum: Suatu Tinjauan Sosiologis*, (Bandung: Sinar Baru, 2009), hlm. 62.

[18] Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 38.

[19] Ahmad M. Ramli, *Hukum Siber dan Pembuktian Elektronik*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2012), hlm. 95.

[20] Ronny Hanitijo Soemitro, *Hukum dan Masalah-Masalah Kemasyarakatan*, (Bandung: Alumni, 2001), hlm. 118.

yang secara khusus memasukkan rejim perdagangan elektronik, sehingga celah normatif yang selama ini dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan digital dapat ditutup secara permanen.[21]

Aspek krusial dalam rekonstruksi UUPK tersebut adalah penegasan norma pertanggungjawaban platform *marketplace* (*platform liability*). Undang-undang perlindungan konsumen di masa depan harus secara tegas mendefinisikan kedudukan *marketplace* bukan sekadar penyedia lapak pasif, melainkan sebagai entitas yang memiliki tanggung jawab pengawasan melekat (*duty of care*). Pembatasan tegas terhadap penggunaan klausul eksonerasi serta penetapan kewajiban tanggung jawab renteng (*joint and several liability*) antara platform dan penjual nakal perlu diundangkan guna memaksa platform meningkatkan keandalan sistem pengamanannya.[22]

Selain itu, rekonseptualisasi sanksi dalam UUPK masa depan harus disesuaikan dengan skala kerugian masif berbasis siber. Nilai sanksi denda ganti rugi dan sanksi pidana dalam UUPK saat ini dinilai sudah tidak memadai dan tidak memberikan efek jera (*deterrent effect*) yang proporsional bagi pelaku kejahatan siber yang meraup keuntungan besar dari penipuan lintas daerah. Penyesuaian formulasi sanksi, termasuk penerapan sanksi pembekuan operasional sistem bagi platform yang secara berulang lalai memverifikasi penjual fiktif, menjadi komponen penting dalam pembaharuan hukum perlindungan konsumen.[23]

Selain pembaruan norma, efektivitas perlindungan konsumen di ruang digital sangat bergantung pada penguatan sinergi kelembagaan antarinstansi pemerintah dan penegak hukum. Saat ini, penanganan sengketa dan kejahatan di *marketplace* masih terfragmentasi antara Kementerian Perdagangan dari sisi regulasi perdagangan, Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) dari sisi keandalan sistem elektronik, BPSK dari sisi sengketa konsumen, serta Kepolisian RI dalam ranah penyidikan pidana. Ketiadaan koordinasi yang terintegrasi acap kali menyebabkan penanganan aduan masyarakat berjalan lambat dan saling lempar kewenangan.

Oleh karena itu, diperlukan pembentukan mekanisme pengawasan terpadu (*integrated monitoring system*) yang menghubungkan secara *real-time* basis data kementerian, lembaga, dan kepolisian dengan sistem internal platform *marketplace*. Sinergi ini memungkinkan proses verifikasi identitas penjual (*Know Your Merchant*) serta pemblokiran rekening atau akun fiktif dapat dilakukan secara cepat begitu terindikasi adanya tindakan penipuan. Penindakan terintegrasi ini juga memberikan kemudahan bagi Kepolisian dalam menarik bukti elektronik yang tersimpan pada server platform tanpa terhalang birokrasi yang rumit.[24]

Penguatan peran BPSK melalui modernisasi hukum acara juga menjadi agenda penting dalam sinergi kelembagaan ini. BPSK perlu diberikan kewenangan hukum acara berbasis digital (*e-court consumer dispute*) agar mampu menjangkau sengketa *marketplace* yang subjek hukumnya saling berjauhan secara geografis. Dengan adanya pembaharuan regulasi yang harmonis serta dukungan kolaborasi kelembagaan yang solid, ekosistem perdagangan digital di Indonesia dapat tumbuh secara inklusif dengan tetap menjamin hak kepastian hukum dan perlindungan hakiki bagi seluruh konsumen.

B. Mekanisme Pembuktian dan Penyelesaian Sengketa yang Efektif Bagi Konsumen Korban Penipuan di *Marketplace* Mengingat Sifat Alat Bukti Elektronik yang Dinamis

Alat bukti elektronik memiliki karakteristik yang fundamental berbeda dibandingkan dengan alat bukti fisik konvensional. Dalam konteks sengketa transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), informasi digital bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan sangat bergantung pada media atau infrastruktur sistem yang mengelolanya. Dinamika ini menuntut pemahaman hukum yang adaptif terhadap sifat dasar data elektronik yang mudah berubah, dipindahkan, serta dimodifikasi dalam waktu singkat.[25]

Demi mengantisipasi kerentanan data digital, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua UU ITE telah menetapkan syarat kualitatif agar dokumen elektronik dapat dikategorikan sebagai alat bukti yang sah.

---

[21] Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-Konsep Hukum dalam Pembangunan*, (Bandung: Alumni, 2002), hlm. 89.

[22] Barda Nawawi Arief, *Pembaruan Hukum Pidana dalam Perspektif Kebijakan Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011), hlm. 134.

[23] Sunaryati Hartono, *Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia*, (Bandung: Binacipta, 1988), hlm. 72.

[24] Muladi, *Kapita Selekta Sistem Peradilan Pidana*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 1995), hlm. 110.

[25] M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 512.

Berdasarkan Pasal 5 dan Pasal 6 UU ITE, Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dinyatakan sah sepanjang informasi yang tercantum di dalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan.[26]

Penerapan Pasal 5 dan Pasal 6 UU ITE tersebut mewajibkan pemenuhan dua prinsip mendasar dalam pembuktian siber, yaitu prinsip otentisitas dan prinsip integritas. Prinsip otentisitas menghendaki jaminan bahwa dokumen elektronik yang diajukan benar-benar berasal dari subjek hukum yang berhak dan tidak mengalami pemalsuan identitas (*identity fabrication*). Dalam sengketa *marketplace*, otentisitas terbukti apabila riwayat transaksi dapat dikaitkan secara pasti dengan akun terverifikasi milik penjual dan pembeli.

Prinsip integritas menuntut bahwa isi dari informasi atau dokumen elektronik tersebut tetap utuh (*unaltered*) dan tidak mengalami perubahan yang tidak sah sejak pertama kali dibuat hingga dihadirkan di muka persidangan.[27] Penilaian keutuhan ini mengacu pada ada atau tidaknya jaminan keamanan sistem yang menyimpan data tersebut. Apabila terjadi perubahan pada isi pesan atau rincian transaksi, maka nilai pembuktian (*bewijskracht*) dari dokumen elektronik tersebut akan gugur secara hukum.

Didalam ranah *digital forensics*, pemenuhan prinsip otentisitas dan integritas membutuhkan rekam jejak rantai penguasaan bukti (*chain of custody*). Setiap tahapan ekstraksi, penyimpanan, dan penyajian data digital harus dapat diaudit untuk memastikan tidak ada intervensi manusia yang merusak keaslian data. Persyaratan forensik ini menjadi indikator utama bagi majelis hakim untuk menentukan apakah suatu alat bukti elektronik bernilai *admissible* (layak diterima) atau *inadmissible* (harus ditolak) dalam proses peradilan.[28]

Namun, penerapan standar kualifikasi bukti elektronik dalam Pasal 5 dan Pasal 6 UU ITE No. 1/2024 ini menghadirkan perdebatan dalam praktiknya. Standar pembuktian yang mensyaratkan jaminan teknis tinggi sering kali menyulitkan posisi konsumen awam. Ketatnya aturan pembuktian forensik di satu sisi menjaga objektivitas peradilan, tetapi di sisi lain berisiko menutup akses keadilan bagi masyarakat yang tidak memiliki kapabilitas teknis untuk membuktikan keutuhan data digital yang dimilikinya.[29]

Tantangan teknis tersebut berbenturan secara langsung dengan doktrin hukum acara perdata konvensional, yakni asas *actori incumbit probatio*. Asas yang tertuang dalam Pasal 1865 KUHPerdata ini menegaskan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau menunjuk suatu perbuatan untuk menegaskan haknya, maka wajib membuktikan adanya hak atau perbuatan tersebut. Dalam hukum perlindungan konsumen, beban pembuktian mutlak dibebankan kepada pihak pembeli atau konsumen yang merasa dirugikan.[30]

Penerapan asas *actori incumbit probatio* secara kaku dalam sengketa *marketplace* menciptakan ketidakadilan struktural. Konsumen dihadapkan pada asimetri akses data, di mana seluruh catatan log sistem (*system logs*), data lalu lintas jaringan (*traffic data*), dan basis data pengguna dikuasai secara penuh oleh platform dan penjual. Menuntut konsumen awam untuk menyajikan bukti elektronik yang memenuhi standar forensik digital atas data yang berada di luar jangkauan penguasanya merupakan suatu beban yang tidak proporsional.[31]

Hambatan pembuktian bagi konsumen semakin nyata ketika alat bukti yang dimiliki hanya sebatas tangkapan layar (*screenshot*) gawai. Di hadapan hukum, *screenshot* kerap dikategorikan sebagai bukti sekunder yang bernilai lemah karena sangat mudah direkayasa menggunakan aplikasi penyuntingan gambar. Konsumen yang tidak memahami cara melakukan pengamanan data digital secara sah (*digital preservation*) berisiko kehilangan nilai pembuktian hanya karena bukti yang diajukannya dianggap tidak memenuhi syarat formil hukum acara.

Selain keterbatasan pengetahuan, faktor jeda waktu (*time-lag*) antara terjadinya penipuan dengan kesadaran konsumen untuk melapor menjadi kendala kritis. Penjual nakal umumnya memanfaatkan waktu jeda ini untuk menghapus seluruh *digital footprints* milik mereka. Ketika

[26] Abdul Wahid dan Mohammad Labib, *Kejahatan Mayantara (Cybercrime)*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm. 94

[27] Bambang Poernomo, *Hukum Pembuktian dan Sistem Peradilan di Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty, 2008), hlm. 63.

[28] Ari Juliano Gema, *Sertifikasi Digital dan Keabsahan Bukti Elektronik*, (Jakarta: Pustaka Sutra, 2018), hlm. 102.

[29] Edi R. Harwanto, *Masalah Pembuktian Tindak Pidana Siber*, (Bandung: Mandar Maju, 2021), hlm. 76.

[30] Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2013), hlm. 158.

[31] Retno Wulan Sutantio dan Oeripkartopoel, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, (Bandung: Mandar Maju, 2009), hlm. 134.

konsumen hendak mengumpulkan bukti guna mengajukan klaim ganti rugi, platform sering kali telah mengunci akses atau mengarsipkan data transaksi, sehingga konsumen tidak lagi dapat mengakses alat bukti yang dibutuhkannya.

Oleh karena itu, keberadaan hukum acara perdata konvensional yang mengandalkan *actori incumbit probatio* perlu dievaluasi kembali dalam konteks sengketa digital. Kategori dan karakteristik alat bukti elektronik yang dinamis menghendaki adanya fleksibilitas hukum acara, termasuk pertimbangan penyesuaian beban pembuktian. Tanpa adanya pembaharuan hukum acara yang memfasilitasi keterbatasan teknis konsumen, norma perlindungan konsumen di ruang siber akan sulit diimplementasikan secara efektif.[32]

Ketimpangan kemampuan teknis dan akses data antara konsumen dengan pelaku usaha di ekosistem *marketplace* menghendaki adanya reorientasi prinsip pembuktian. Penerapan asas pembuktian konvensional yang membebankan pembuktian seluruhnya kepada konsumen terbukti gagal menciptakan keadilan substansial. Oleh karena itu, penerapan doktrin *res ipsa loquitur* ("fakta telah berbicara sendiri") menjadi sangat layak untuk diintegrasikan dalam sengketa transaksi elektronik. Doktrin ini mengasumsikan adanya kelalaian atau iktikad buruk pelaku usaha ketika kerugian konsumen timbul dari suatu sistem elektronik yang berada di bawah penguasaan penuh pelaku usaha tersebut.[33]

Melalui doktrin *res ipsa loquitur*, terjadi pembalikan beban pembuktian (*shifting burden of proof*) dari konsumen kepada pihak pelaku usaha atau platform *marketplace*. Konsumen cukup membuktikan fakta dasar (*basic facts*), yaitu adanya transaksi, pembayaran yang telah dilakukan, serta kerugian yang dialami akibat barang yang tidak diterima atau tidak sesuai spesifikasi. Setelah fakta dasar tersebut terpenuhi, beban pembuktian berpindah secara hukum kepada pelaku usaha atau penyelenggara platform untuk membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan disebabkan oleh cacat sistem, manipulasi informasi, maupun kelalaian pengawasan di pihak mereka.[34]

Penerapan pembuktian terbalik ini sejatinya relevan dengan semangat Pasal 28 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang menetapkan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Namun, pengaturan dalam UUPK konvensional tersebut perlu diperluas cakupannya hingga menjangkau keandalan sistem elektronik yang dioperasikan *marketplace*. Pelaku usaha wajib membuktikan bahwa deskripsi produk, skema pembayaran, serta data penjual yang disajikan dalam platform telah akurat, terverifikasi, dan tidak menyesatkan konsumen.[35]

Gagasan pergeseran beban pembuktian ini juga bertumpu pada doktrin *strict liability* (tanggung jawab mutlak) dalam hukum perlindungan konsumen dan siber. Mengingat platform *marketplace* memperoleh keuntungan finansial dari setiap transaksi yang terjadi di platformnya, sangat adil jika platform juga memikul tanggung jawab hukum untuk membuktikan keandalan teknis sistemnya. Pengalihan beban pembuktian ini mendesak pelaku usaha untuk tidak lagi bersembunyi di balik argumentasi status sebagai "penyedia lapak pasif" (*passive intermediary*).[36]

Didalam kerangka pembuktian terbalik tersebut, penegasan mengenai presumsi kelalaian platform (*presumption of negligence*) menjadi krusial. Ketika timbul dugaan penipuan atau manipulasi transaksi oleh penjual nakal, platform secara hukum dituntut untuk membuktikan bahwa mereka telah menjalankan kewajiban *duty of care* (prinsip kehati-hatian) secara optimal. Batas kewajiban ini ditunjukkan melalui kemampuan platform dalam memproduksi *log server*, catatan lalu lintas data (*traffic logs*), serta *audit trail* transaksi secara transparan dan utuh.[37]

Optimasi mekanisme pembuktian terbalik dan pengakuan presumsi kelalaian platform akan menyeimbangkan kedudukan para pihak yang bersengketa. Langkah hukum ini tidak bertujuan untuk memberatkan pelaku usaha secara sewenang-wenang, melainkan untuk mendorong terciptanya ekosistem *marketplace* yang aman, transparan, dan bertanggung jawab. Dengan terdorongnya platform untuk selalu siap membuktikan keandalan sistemnya, angka penipuan digital di ruang siber dapat ditekan secara sistemik dan signifikan.

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*out of court*

[32] Roeslan Saleh, *Masalah Pemidanaan dan Keabsahan Pembuktian*, (Jakarta: Aksara Baru, 2011), hlm. 91.
[33] Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003), hlm. 112.
[34] Mariam Darus Badrulzaman, *Mencari Sistem Hukum Benda Nasional*, (Bandung: Alumni, 1983), hlm. 85.
[35] Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Loc.Cit*, hlm. 142.
[36] Inosentius Samsul, *Loc.Cit*, hlm. 98.
[37] Danrivanto Budhiyanto, *Loc.Cit*, hlm. 164.

settlement) membutuhkan modernisasi fundamental agar tetap relevan di era siber. Kendala utama BPSK saat ini terletak pada batasan kewenangan teritorial yang kaku dalam hukum acara perdata konvensional, di mana domisili konsumen, penjual, dan penyelenggara platform sering kali berada di wilayah hukum yang saling berjauhan. Transformasi BPSK menuju sistem penanganan sengketa berbasis *e-court* menjadi krusial agar pemeriksaan persidangan, verifikasi bukti elektronik, hingga penyerahan dokumen dapat dilakukan secara batas wilayah (*borderless*).[38]

Akomodasi *e-court* pada BPSK tidak sekadar merelokasi proses persidangan fisik ke tatap muka virtual, melainkan melakukan pembaruan hukum acara penyelesaian sengketa konsumen secara menyeluruh. Pengakuan jurisdiksi digital bagi BPSK memungkinkan lembaga ini menangani kasus-kasus penipuan di *marketplace* secara efisien, murah, dan cepat tanpa membebankan biaya transportasi yang tinggi kepada konsumen. Modernisasi infrastruktur dan hukum acara BPSK ini merupakan syarat mutlak agar kelembagaan negara dapat kembali dipercaya oleh masyarakat sebagai forum penegakan hak konsumen yang efektif.[39]

Pada sisi lain, mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) yang dikembangkan secara internal oleh platform *marketplace* perlu mendapatkan standardisasi regulasi dari pemerintah. Ketiadaan aturan baku mengenai ODR internal mengakibatkan platform bertindak sebagai penilai tunggal yang berpotensi memihak pada kepentingan bisnisnya sendiri. Oleh karena itu, kerangka regulasi ODR di masa depan wajib mensyaratkan adanya prinsip transparansi algoritma, standar keputusjawaban yang obyektif, serta larangan pengambilalihan keputusan hukum sepenuhnya oleh sistem otomasi (*bot*) pada sengketa berkapasitas kerugian kompleks.[40]

Standardisasi ODR internal juga harus mencakup ketersediaan mekanisme banding independen (*independent appeal mechanism*). Ketika klaim pengembalian dana (*refund*) ditolak oleh sistem ODR internal platform, konsumen harus diberikan akses untuk mengajukan peninjauan ulang kepada panel penilai yang netral di luar jajaran manajemen platform. Keberadaan opsi banding independen ini penting untuk menjamin hak *due process of law* konsumen, sehingga platform tidak dapat menggugurkan hak atas ganti rugi secara sepihak dan mekanis.

Selain reformasi kelembagaan dan sistem sengketa, penanganan dampak penipuan di *marketplace* memerlukan konstruksi skema ganti rugi cepat (*fast-track refund mechanism*). Skema ini dibangun melalui integrasi sistemik antara platform *marketplace*, penyedia jasa pembayaran (*payment gateway*), otoritas perbankan, dan regulator. Ketika terindikasi adanya transaksi *fraudulent* yang terekam oleh sistem keamanan, aliran dana pada rekening atau dompet digital penjual dapat secara otomatis dibekukan (*interim freezing order*) sebelum dana tersebut dicairkan oleh pelaku penipuan.

Mekanisme *fast-track refund* ini memangkas durasi pemulihan hak konsumen dari yang semula memakan waktu mingguan menjadi hitungan hari bahkan jam. Dengan berlandaskan pada kesepakatan tingkat layanan (*Service Level Agreement*) yang diawasi oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, integrasi perbankan dan platform ini mampu menyelamatkan nilai kerugian materiil konsumen secara instan. Keberhasilan skema ganti rugi cepat ini akan menjadi indikator utama efektivitas perlindungan represif dalam ekosistem perdagangan elektronik di Indonesia.[41]

Didalam pembuktian sengketa di ruang siber, *digital audit trail* (rekam jejak audit digital) dan *system log* memegang peranan krusial sebagai alat bukti penunjuk yang sangat obyektif. *Audit trail* mencakup sekumpulan catatan aktivitas sistem secara urut waktu (*chronological activity log*), seperti catatan waktu transaksi (*timestamp*), alamat IP (*IP address*) pengguna, riwayat pendaftaran akun, hingga rekam jejak perubahan data produk (*data modification history*). Dalam kasus penipuan di *marketplace*, keberadaan *log activity* yang dikuasai oleh penyelenggara platform menjadi kunci utama untuk membuktikan ada atau tidaknya unsur manipulasi dan iktikad buruk dari penjual.[42]

Urgennya *log activity* sebagai bukti penunjuk terletak pada kemampuannya merekonstruksi kembali peristiwa hukum (*digital reconstruction*) yang terjadi di dalam platform secara presisi. Sebagai contoh, ketika penjual nakal mengklaim

[38] Ahmad Sudiro, *Hukum Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hlm. 112.
[39] Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Acara Perdata dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 87.
[40] M. Syamsudin, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui LHK dan BPSK*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 143.
[41] Zulfikar Ali, *Aspek Hukum Sistem Pembayaran dan Transaksi Digital di Indonesia*, (Bandung: Refika Aditama, 2022), hlm. 179.
[42] Teguh Samudra, *Hukum Pembuktian dalam Acara Perdata*, (Bandung: Alumni, 1992), hlm. 134.

telah mengirimkan barang sesuai spesifikasi, *audit trail* dapat membuktikan apakah deskripsi produk tersebut disunting oleh penjual sesaat sebelum atau setelah transaksi dilakukan. Pengungkapan data lalu lintas digital ini memberikan gambaran yang jelas mengenai *mens rea* atau niat jahat pelaku yang sulit dipungkiri oleh alibi konvensional.

Keberadaan *log activity* ini sekaligus berfungsi melengkapi keterbatasan alat bukti fisik maupun keterangan para pihak yang acap kali bersifat subjektif. Rekam jejak sistem yang tersimpan secara terstruktur pada server platform memiliki tingkat keandalan yang tinggi sepanjang sistem elektronik tersebut dikelola sesuai standar keamanan yang berlaku. Oleh karena itu, *audit trail* tidak hanya berfungsi sebagai alat bukti pelengkap, melainkan dapat diposisikan sebagai alat bukti utama untuk menguji kebenaran materiil atas klaim penipuan yang diajukan oleh konsumen.[43]

Namun demikian, efektivitas penggunaan *digital audit trail* sebagai alat bukti utama sangat terhambat oleh masalah aksesibilitas data bagi konsumen. Dalam praktiknya, konsumen yang menjadi korban penipuan kerap dihadapkan pada dinding tebal penolakan saat meminta salinan *log activity* atau riwayat transaksi lengkap dari penyelenggara platform. Platform *marketplace* umumnya menolak memberikan data tersebut dengan alasan menjaga kerahasiaan data internal perusahaan, rahasia dagang, atau perlindungan data pribadi pihak ketiga.

Sikap tertutup platform tersebut bertolak belakang dengan hak akses data (*data access rights*) dan portabilitas data (*data portability*) yang seharusnya dijamin bagi subjek data. Penolakan penyediaan *log activity* oleh platform menyebabkan timbulnya asimetri informasi yang sangat merugikan konsumen saat hendak mengajukan gugatan ke BPSK maupun pengadilan. Tanpa adanya akses terhadap data mentah transaksi tersebut, konsumen tidak memiliki sarana yang memadai untuk menyajikan pembuktian yang memenuhi standar forensik digital.[44]

Kondisi ini menunjukkan perlunya formulasi norma hukum yang tegas mengenai kewajiban platform untuk menyerahkan data *audit trail* sengketa (*discovery of electronic evidence*). Regulasi perlindungan konsumen dan siber di masa depan harus menjamin bahwa atas perintah hukum atau permintaan resmi subjek data yang dirugikan, platform wajib menyediakan salinan rekam jejak digital transaksi yang utuh. Penegakan hak atas akses data ini menjadi instrumen hukum yang mutlak agar *digital audit trail* tidak hanya menjadi komoditas internal platform, melainkan dapat dimanfaatkan secara berkeadilan sebagai alat bukti utama di muka persidangan.

Kerumitan teknis dalam memverifikasi bukti elektronik serta ketimpangan posisi antara konsumen dan platform *marketplace* memicu urgensi hadirnya entitas penilai independen yang netral. Selama ini, kendala utama penyelesaian sengketa siber berskala kecil (*small claims*) adalah ketiadaan lembaga publik yang berwenang menilai keabsahan bukti digital secara akurat tanpa membebankan biaya tinggi. Pembentukan *Cyber Consumer Ombudsman* atau Lembaga Penilai Independen Sektor Digital menjadi gagasan solutif untuk menjembatani celah pembuktian tersebut, dengan peran utama memverifikasi *log activity*, *timestamp*, serta integritas data elektronik sebelum masuk ke ranah peradilan.[45]

Kehadiran *Cyber Consumer Ombudsman* difungsikan sebagai pihak ketiga yang objektif (*impartial third party*) yang dibekali kewenangan hukum untuk mengakses sistem platform atas sengketa yang diajukan konsumen. Lembaga ini bertindak membedah rekam jejak digital secara cepat tanpa terikat birokrasi peradilan yang rumit, sehingga dapat menerbitkan sertifikat verifikasi bukti siber (*digital evidence verification certificate*). Sertifikat ini nantinya berstatus sebagai bukti penunjuk otentik yang memiliki nilai pembuktian mengikat (*binding evidential value*) baik di tingkat mediasi, BPSK, maupun pengadilan negeri.

Urgensi kelembagaan ini semakin menguat mengingat hakim perdata pada umumnya tidak memiliki latar belakang keahlian di bidang forensik digital. Kehadiran *Cyber Consumer Ombudsman* dapat memangkas ketergantungan para pihak pada jasa ahli forensik swasta yang berbiaya mahal dan kerap menimbulkan konflik kepentingan. Dengan adanya penilai netral yang difasilitasi negara, proses pembuktian sengketa konsumen di *marketplace* dapat berlangsung

[43] Budi Suhariyanto, *Tindak Pidana Informatika: Analisis Kerangka Hukum dan Pembuktian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 168.

[44] M. Syafi'ie, *Hak Akses Informasi dan Perlindungan Data Pribadi dalam Hukum Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019), hlm. 115.

[45] Nimrod Siri, *Hukum Ombudsman dan Pengawasan Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 104.

secara terukur, tidak memihak, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.[46]

Sejalan dengan pembentukan kelembagaan tersebut, diperlukan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengamanan Bukti Digital yang praktis dan dapat diakses oleh konsumen awam. SOP ini dirancang untuk memberikan panduan baku mengenai tata cara pengumpulan bukti mandiri (*self-preservation of evidence*) seperti prosedur pengambilan *screenshot*, perekaman layar (*screen recording*), hingga pengamanan *file* transaksi. Standar ini memastikan bahwa bukti yang dikumpulkan konsumen secara mandiri tetap memenuhi parameter hukum dasar terkait keutuhan dan asal-usul data.[47]

Guna memberikan nilai hukum yang kuat tanpa memerlukan biaya forensik yang membebani, SOP ini mengintegrasikan pemanfaatan teknologi stempel waktu digital (*digital timestamping*) dan aplikasi penangkap bukti tersertifikasi. Melalui mekanisme yang disederhanakan, konsumen cukup mengunggah hasil *screen recording* atau tangkapan layar ke dalam platform aplikasi pengaman bukti yang terhubung dengan *Cyber Consumer Ombudsman*. Sistem akan secara otomatis mengunci *hash value* dan metadata dokumen tersebut, sehingga keutuhan data terjamin sejak saat bukti diambil hingga diajukan di persidangan.

Standarisasi pengamanan bukti digital yang mudah dan murah ini menjadi pilar utama perlindungan konsumen di era digital. Dengan adanya SOP baku yang diakui secara legal, hak-hak konsumen tidak lagi gugur hanya karena kekeliruan teknis saat mengamankan bukti transaksi. Sinergi antara panduan praktis pengamanan bukti dan pengawasan dari *Cyber Consumer Ombudsman* akan membentuk ekosistem hukum siber yang adaptif, berkeadilan, serta responsif terhadap dinamika kejahatan di *marketplace*.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik penipuan di *marketplace* berdasarkan UUPK No. 8/1999 dan UU ITE No. 1/2024 belum berjalan secara efektif akibat adanya ketimpangan antara norma hukum (*das sollen*) dan realitas teknis (*das sein*). Pada aspek preventif, pemenuhan hak atas informasi yang benar serta kewajiban verifikasi *merchant* oleh Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) masih terhambat oleh maraknya manipulasi digital dan pencantuman klausula baku eksonerasi yang melepaskan tanggung jawab platform. Sementara pada aspek represif, penegakan hukum pidana siber dan pemberian ganti rugi perdata menghadapi kendala kepastian identitas penjual (*ghosting*), kekakuan yurisdiksi BPSK, serta keterbatasan independensi sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) internal platform yang cenderung mekanis, sehingga belum mampu memberikan kepastian hukum dan pemulihan hak yang optimal bagi korban.
2. Mekanisme pembuktian dan penyelesaian sengketa bagi konsumen korban penipuan di *marketplace* saat ini belum berjalan efektif akibat sifat alat bukti elektronik yang dinamis (*fragile* dan *mutable*) serta ketimpangan akses data. Penerapan hukum acara perdata konvensional yang membebankan pembuktian sepenuhnya kepada konsumen (*actori incumbit probatio*) terbukti memberatkan, mengingat konsumen tidak memiliki akses langsung terhadap *log activity* dan data *audit trail* yang dikuasai penuh oleh platform. Selain itu, keterbatasan yurisdiksi BPSK dan dominasi ODR internal platform yang bergantung pada keputusan *bot* mekanis semakin menyulitkan pemenuhan asas keadilan, sehingga memerlukan pendekatan hukum acara baru yang memfasilitasi pembuktian terbalik (*shifting burden of proof*) serta pengakuan keabsahan bukti siber secara lebih rasional.

B. Saran

1. Pemerintah dan DPR perlu segera merekonstruksi UUPK dengan memasukkan rejim transaksi digital yang mengatur secara eksplisit tanggung jawab mutlak maupun renteng platform *marketplace*, serta membatasi secara tegas penggunaan klausul lepas tangan dalam kontrak elektronik baku. Selain itu, Kementerian Komunikasi dan Digital bersama Kementerian Perdagangan dan Kepolisian RI disarankan untuk membangun sistem pengawasan terpadu berbasis verifikasi identitas terintegrasi, serta memperkuat kelembagaan BPSK melalui modernisasi hukum acara berbasis *e-court* digital agar mampu menjangkau sengketa

[46] Paulus Hadisuprapto, *Akses Terhadap Keadilan dan Reformasi Lembaga Penegak Hukum*, (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2014), hlm. 142.

[47] Edy Santoso, *Hukum Siber dan Sistem Pembuktian Elektronik dalam Perspektif Hukum Acara*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019), hlm. 188.

melintas batas wilayah secara efisien, murah, dan adil.

2. Pemerintah dan lembaga peradilan disarankan untuk segera merumuskan regulasi khusus yang mengadopsi doktrin pembuktian terbalik dan *strict liability* bagi platform digital, sehingga beban untuk membuktikan keandalan sistem dan kebenaran data transaksi berada pada pihak platform atau penjual. Selain itu, perlu dibentuk lembaga penilai independen seperti *Cyber Consumer Ombudsman* beserta Standar Operasional Prosedur (SOP) pengamanan bukti digital yang mudah dan terjangkau bagi konsumen awam, diimbangi dengan modernisasi BPSK berbasis *e-court* dan integrasi sistem ganti rugi cepat (*fast-track refund mechanism*) yang terhubung langsung dengan *payment gateway* dan otoritas perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2009).

Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2014).

Abdul Wahid dan Mohammad Labib, *Kejahatan Mayantara (Cybercrime)*, (Bandung: Refika Aditama, 2010).

Adami Chazawi, *Kejahatan Terhadap Harta Benda*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2006).

Agus Raharjo, *Cybercrime: Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, (Semarang: BP Undip, 2002).

Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011).

Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, (Bandung: Refika Aditama, 2004).

Ahmad M. Ramli, *Hukum Siber dan Pembuktian Elektronik*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2012).

Ahmad Sudiro, *Hukum Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018).

Andi Hamzah, *Hukum Pidana Politik dan Kejahatan Siber*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012).

Ari Juliano Gema, *Sertifikasi Digital dan Keabsahan Bukti Elektronik*, (Jakarta: Pustaka Sutra, 2018).

Arif Gosita, *Masalah Korban Kejahatan*, (Jakarta: Akademika Pressindo, 1993).

Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2007).

Bambang Sutiyoso, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Yogyakarta: Gama Media, 2008).

Bambang Poernomo, *Hukum Pembuktian dan Sistem Peradilan di Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty, 2008).

Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).

Barda Nawawi Arief, *Tindak Pidana Mayantara (Cybercrime)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2006).

_____, *Pembaruan Hukum Pidana dalam Perspektif Kebijakan Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011).

Barkatullah Abdul Halim, *Hukum Transaksi Elektronik sebagai Panduan dalam Beraktivitas di Dunia Maya*, (Bandung: Nusa Media, 2017).

Budi Agus Riswandi, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, (Yogyakarta: UII Press, 2003).

Budi Suhariyanto, *Tindak Pidana Informatika: Analisis Kerangka Hukum dan Pembuktian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012).

Budi Rahardjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002).

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011).

_____, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2022).

Chaerudin dan Ahmad Rifai, *Strategi Penegakan Hukum Tindak Pidana Ekonomi dan Siber*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016).

Danrivanto Budhijanto, *Hukum Telematika di Indonesia: Tantangan dan Persoalan*, (Bandung: Alumni, 2010).

_____, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran, & Teknologi Informasi: Regulasi dan Konvergensi*, (Bandung: Refika Aditama, 2010).

_____, *Revolusi Hukum Digital: Ekonomi Berbagi dan Platform Ekonomi di Indonesia*, (Bandung: Alumni, 2017).

Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law: Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Bandung: Refika Aditama, 2005).

Dikdik M. Arief Mansur, *Perlindungan Korban Kejahatan Siber dalam Hukum Indonesia*, (Bandung: Mandar Maju, 2011).

Didik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Pengawasan Hukum dalam Transaksi Elektonik*, (Jakarta: Kencana, 2012).

Didik M. Arief Mansur, *Tinjauan Yuridis Alat Bukti Digital dalam Hukum Acara*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015).

Edi R. Harwanto, *Masalah Pembuktian Tindak Pidana Siber*, (Bandung: Mandar Maju, 2021).

Edmon Makarim, *Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010).

_____, *Pengantar Hukum Informatika*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015).

Edy Santoso, *Hukum Siber dan Sistem Pembuktian Elektronik dalam Perspektif Hukum Acara*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019).

Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015).

Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketa di Indonesia*, (Jakarta: UI Press, 2008).

Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional dan Internasional*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012).

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Acara Perdata dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Jakarta: Kencana, 2005).

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003).

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: VisiMedia, 2008).

Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen: Pembaharuan dan Perkembangan*, (Bandung: Mandar Maju, 2000).

Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2004).

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014).

J.E. Sahetapy, *Viktimologi: Sebuah Pengantar*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995).

Johannes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 2002).

Lilik Mulyadi, *Kajian Viktimologi dalam Sistem Peradilan Pidana*, (Jakarta: Djambatan, 2007).

Mariam Darus Badrulzaman, *Mencari Sistem Hukum Benda Nasional*, (Bandung: Alumni, 1983).

Mariam Darus Badrulzaman, *Kumpulan Tulisan Hukum Perdata*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2015).

M. Arsyad Sanusi, *Hukum Cyber dan Hukum Transaksi Elektronik: Anotasi Undang-Undang No. 11 Tahun 2008*, (Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2009).

Maskun, *Kejahatan Siber (Cybercrime): Suatu Pengantar*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013).

Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-Konsep Hukum dalam Pembangunan*, (Bandung: Alumni, 2002).

M. Syafi'ie, *Hak Akses Informasi dan Perlindungan Data Pribadi dalam Hukum Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019).

Muladi, *Kapita Selekta Sistem Peradilan Pidana*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 1995).

M. Syamsudin, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui LHK dan BPSK*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019)

M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017).

Nimrod Siri, *Hukum Ombudsman dan Pengawasan Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016).

Paulus Hadisuprapto, *Akses Terhadap Keadilan dan Reformasi Lembaga Penegak Hukum*, (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2014).

Renaud van Ruymbeke, *Dinamika Kejahatan Keuangan dan Siber*, (Jakarta: Obor Indonesia, 2020).

Retno Wulan Sutantio dan Oeripkartopoel, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, (Bandung: Mandar Maju, 2009).

Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Komparatif*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2014).

Romli Atmasasmita, *Tindak Pidana Siber dan Penegakan Hukumnya*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014).

Ronny Hanitijo Soemitro, *Hukum dan Masalah-Masalah Kemasyarakatan*, (Bandung: Alumni, 2001).

Roeslan Saleh, *Masalah Pemidanaan dan Keabsahan Pembuktian*, (Jakarta: Aksara Baru, 2011).

Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003).

Satjipto Rahardjo, *Masalah Penegakan Hukum: Suatu Tinjauan Sosiologis*, (Bandung: Sinar Baru, 2009).

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006).

Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).

Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2013).

Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisis Kasus*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2004).

Sunaryati Hartono, *Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia*, (Bandung: Binacipta, 1988).

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Perdata*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011).

Suyud Margono, *ADR (Alternative Dispute Resolution) dan Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000).

Teguh Samudra, *Hukum Pembuktian dalam Acara Perdata*, (Bandung: Alumni, 1992).

Teguh Prasetyo, *Hukum Pidana Siber: Teori dan Praktik Penegakan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017).

Topo Santoso, *Menguak Kejahatan Siber di Indonesia*, (Jakarta: UI Press, 2015).

Valerine J.L. Kriekhoff, *Autotutela dan Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2004).

Widodo, *Hukum Pidana Digital dan Penegakannya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018).

Zulfikar Ali, *Aspek Hukum Sistem Pembayaran dan Transaksi Digital di Indonesia*, (Bandung: Refika Aditama, 2022).