

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mengubah paradigma perdagangan dari model konvensional menjadi perdagangan elektronik (e-commerce). Dengan adanya e-commerce, transaksi jual beli produk jadi semakin mudah dan cepat. Tidak hanya produk barang dan jasa dalam pengertian konvensional. Fenomena ini memunculkan berbagai jenis produk digital yang diperdagangkan secara online, seperti aplikasi berbayar, rekaman musik, foto digital, ebook, kursus online, komunitas berbayar, layanan streaming dan berbagai konten digital lainnya. Seiring dengan pertumbuhan marketplace digital dan platform e-commerce di Indonesia, transaksi produk digital semakin menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas ekonomi masyarakat.

Namun, dinamika perdagangan produk digital ini menimbulkan permasalahan hukum yang kompleks, khususnya terkait dengan status hukum produk digital sebagai objek hukum. Persoalan mendasar yang muncul adalah bagaimana sistem hukum Indonesia mengklasifikasikan produk digital dalam kerangka hukum yang ada, apakah produk digital dapat dipersamakan dengan barang dan/atau jasa dalam pengertian hukum perdata, dan bagaimana hal ini mempengaruhi perlindungan konsumen dalam transaksi digital.

Kekosongan regulasi yang spesifik mengenai produk digital menjadi tantangan utama dalam memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau UUPK) yang telah berlaku selama lebih dari dua dekade masihkah relevan untuk mengatasi permasalahan yang muncul dalam transaksi produk digital. Regulasi ini pada awalnya dirancang untuk melindungi konsumen terhadap barang dan jasa dalam pengertian konvensional, sehingga belum secara eksplisit mengakomodasi karakteristik unik produk digital. Beberapa karakteristik produk digital diantaranya: Pertama, terkait hak kepemilikan, konsumen hanya memiliki lisensi atau hak akses tanpa memiliki kontrol penuh terhadap produk yang ia beli. Kedua, produk digital pada umumnya bersifat satu produk untuk semua konsumen, pelaku usaha hanya cukup produksi sekali dan menjualnya berkali-kali, berbeda dari produk konvensional yang dalam produksinya perlu dibuat berulang kali untuk mencukupi stok barang, sehingga biaya (cost) produksi dan distribusi produk digital pada relatif lebih sedikit dibanding produk fisik, jika penjualannya dalam skala besar. Ketiga, Produk digital tak berwujud dan umumnya hanya bisa diakses menggunakan perangkat elektronik tertentu sehingga tidak semua perangkat elektronik yang dimiliki konsumen kompatibel atau dapat digunakan untuk mengakses produk tertentu sebagaimana mestinya.

Berdasarkan karakteristik unik dari produk digital tersebut, ada potensi dimana konsumen dapat mengalami kerugian, seperti misalnya karena

konsumen hanya memiliki hak akses atau lisensi, dan kontrol produk masih ada pada pelaku usaha, pelaku usaha bisa melakukan perubahan sepihak terhadap sebagian atau keseluruhan materi/substansi dari produk tersebut, atau adanya perubahan ketentuan platform sepihak sewaktu-waktu, seperti Terms of Service (ToS) pada layanan aplikasi/web online marketplace atau platform jual beli produk digital. Berbagai platform marketplace menggunakan perjanjian baku (standard contract) yang seringkali memuat klausula eksonerasi yang dapat merugikan konsumen. Ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha dalam kontrak digital ini menciptakan potensi pelanggaran hak-hak konsumen, terutama dalam hal mekanisme klaim ganti kerugian ketika produk digital tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau mengalami kerusakan.

Perubahan materi produk digital secara sepihak oleh penyedia dapat terjadi dalam berbagai bentuk, misalnya perubahan ketentuan layanan, pembaruan fitur, atau penghapusan konten. Hal ini seringkali menimbulkan masalah bagi pengguna karena mereka merasa hak-haknya dilanggar atau merasa dirugikan. Beberapa contoh perubahan secara sepihak terhadap isi materi produk digital: 1) Perubahan Ketentuan Layanan (Terms of Service): Penyedia layanan dapat mengubah ketentuan layanan mereka kapan saja, termasuk hal-hal seperti biaya, kebijakan privasi, atau hak-hak pengguna. Pengguna mungkin tidak selalu diberi tahu secara jelas tentang perubahan ini, dan mereka mungkin tidak memiliki pilihan selain menerima perubahan tersebut atau kehilangan akses ke layanan. 2) Pembaruan Fitur atau Konten:

Penyedia layanan dapat memperbarui fitur atau konten produk digital mereka, yang mungkin berdampak pada cara pengguna berinteraksi dengan produk tersebut. Perubahan ini bisa saja menguntungkan pengguna, tetapi juga bisa merugikan, terutama jika perubahan tersebut menghilangkan fitur yang penting atau mengubah cara kerja produk secara signifikan. 3) Penghapusan Konten: Penyedia layanan dapat menghapus konten yang telah diunggah oleh pengguna, dengan alasan apapun, termasuk pelanggaran ketentuan layanan atau kebijakan konten. 3) Perubahan Harga: Penyedia layanan dapat mengubah harga layanan digital mereka, baik secara umum maupun untuk pelanggan tertentu. Hal ini bisa sangat merugikan pengguna yang sudah terlanjur berlangganan atau membeli produk dengan harga sebelumnya. Perubahan-perubahan ini seringkali menimbulkan kontroversi karena pengguna merasa bahwa mereka tidak memiliki kontrol atas produk digital yang mereka gunakan. Mereka mungkin merasa bahwa hak-hak mereka dilanggar atau bahwa mereka telah diperlakukan tidak adil.

Beberapa contoh dari perubahan sepihak dalam produk digital misalnya: Facebook/Meta mengubah kebijakan privasi mereka, yang memungkinkan mereka untuk mengumpulkan dan menggunakan data pengguna dengan cara yang lebih luas. Netflix atau platform streaming lainnya meningkatkan harga langganan mereka, tanpa memberikan kompensasi yang sesuai kepada pelanggan yang sudah berlangganan. Aplikasi game menghapus fitur atau konten tertentu yang sebelumnya tersedia, tanpa memberikan alasan yang jelas atau kompensasi kepada pemain. Layanan penyimpanan awan

(cloud storage) mengurangi kuota penyimpanan gratis yang ditawarkan kepada pengguna.

Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai bagaimana hukum Indonesia seharusnya mengatur dan melindungi konsumen terkait produk digital, termasuk perumusan mekanisme pemberian ganti kerugian yang efektif dan berkeadilan. Penelitian ini menjadi relevan untuk memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen di era digital, sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan untuk memperkuat kerangka hukum yang ada.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan untuk diteliti oleh penulis sebagai berikut:

Bagaimana perlindungan konsumen produk digital akibat perubahan produk digital secara sepihak oleh pelaku usaha?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana perlindungan konsumen akibat perubahan produk digital secara sepihak oleh pelaku usaha.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan khususnya menjelaskan tentang bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap produk digital

2. Manfaat Praktis

Memberikan sumbangan secara praktis bagi masyarakat khususnya bagi:

a. Pemerintah

Memberikan rekomendasi kebijakan untuk memperkuat kerangka hukum yang ada

b. Konsumen Produk Digital

Memberikan edukasi agar dapat memahami hak-haknya sebagai konsumen

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Perlindungan Konsumen Produk Digital Akibat Perubahan Produk Digital secara Sepihak” merupakan hasil karya dari penulis dan bukan merupakan plagiasi dari penelitian lain. Sebagai pembandingan maka akan dipaparkan tiga penulisan hukum yang membedakan dengan penelitian hukum ini, yaitu:

1. Grahadi Purna Putra, Universitas Khairun, jurnal dengan judul “Permasalahan Hukum dalam Perlindungan Konsumen terhadap Produk Digital: Tantangan dan Solusi di Era E-Commerce”. Rumusan masalah dari penulisan tersebut adalah: Bagaimana permasalahan hukum yang

dihadapi konsumen dalam transaksi produk digital dan bagaimana hambatan regulasi perlindungan konsumen di era e-commerce. Hasil dari penelitian ini adalah: Penelitian ini mengungkap bahwa karakteristik unik produk digital yang tak berwujud, berbasis lisensi, dan mudah dibatasi aksesnya oleh penyedia, menimbulkan celah serius dalam perlindungan konsumen di Indonesia, dimana regulasi yang ada, seperti UU No. 8/1999 dan PP No. 71/2019, belum mengakomodasi hak kepemilikan jangka panjang, akses lintas perangkat, maupun mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, sehingga konsumen sering dirugikan saat penyedia mengubah syarat atau menghentikan akses tanpa persetujuan; penelitian ini merekomendasikan revisi komprehensif UU Perlindungan Konsumen untuk memasukkan definisi kepemilikan digital dan batasan lisensi, penguatan lembaga mediasi independen seperti BPSK untuk sengketa produk digital, serta adopsi praktik perlindungan konsumen digital dari Uni Eropa dan AS demi menciptakan kepastian hukum dan meningkatkan kepercayaan dalam ekosistem e-commerce. Perbedaan jurnal milik Grahadi Purna Putra dengan penelitian yang dilakukan adalah: penelitian ini menganalisis bagaimana perlindungan hukum konsumen produk digital akibat perubahan produk digital secara sepihak oleh pelaku usaha.

2. Vivi Sylvia Purborini, Fakultas Hukum Universitas Wisnuwardhana Malang, jurnal dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen pada Transaksi Jual Beli Jasa Desain Melalui Shopee”. Rumusan masalah dari penulisan tersebut adalah: Bagaimana

perlindungan hukum konsumen pada transaksi jual beli jasa desain melalui Shopee. Hasil dari penelitian ini adalah: Keamanan dalam transaksi jual beli jasa desain dengan memanfaatkan media shopee menjadi hal yang urgen yang harus segera ada regulasinya. Jaminan keamanan ini termasuk juga dengan memberikan keterangan domisili perusahaan, sehingga jika ada permasalahan hukum, dapat diketahui secara jelas domisili penjual. Pada prinsipnya tidak adanya perijinan yang jelas mengatur kedudukan pelaku usaha jasa desain menjadi permasalahan utamanya. Peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen diantaranya adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), namun peraturan yang secara lugas menjawab solusi sengketa hukum pada transaksi jual beli jasa digital melalui media e-commerce masih belum ada, oleh karena itu diharapkan regulasi peraturan hukum segera ada supaya ada kepastian, jaminan hukum serta kenyamanan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi dengan media e-commerce. Perbedaan jurnal milik Vivi Sylvia Purborini dengan penelitian yang dilakukan adalah: penelitian ini menganalisis bagaimana perlindungan hukum konsumen produk digital akibat perubahan produk digital secara sepihak oleh pelaku usaha.

F. Batasan Konsep

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen..
2. Konsumen dalam setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Produk Digital adalah barang atau layanan yang dibuat, dijual, dan didistribusikan dalam format elektronik. Produk digital tidak memiliki wujud fisik dan dapat diakses melalui perangkat elektronik seperti komputer, ponsel, atau tablet. Contoh produk digital meliputi e-book, musik, perangkat lunak, kursus online, game, aplikasi, dan film.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi.

Penelitian hukum normatif dilakukan untuk menghasilkan argumentasi sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.¹⁹ Penelitian dalam ilmu hukum mempunyai karakter yang khas, yaitu sifatnya yang normatif, praktis dan preskriptif. [Philipus M. Hadjon dan Tatiek Sri Djatmiati, 2005, Argumentasi Hukum, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta]

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data sekunder yang terdiri dari:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundangan dan dokumen resmi Negara. Bahan hukum primer yang digunakan di dalam penelitian hukum ini adalah:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

- 5) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)
- 7) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan melalui Sistem Elektronik

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang terdiri atas buku dan jurnal hukum perlindungan konsumen yang berisi mengenai prinsip – prinsip dasar, pandangan para ahli hukum, hasil penelitian hukum, kamus hukum dan ensiklopedia hukum.

3. Cara Pengumpulan Data

Cara mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan studi kepustakaan dengan mempelajari bahan hukum primer dan sekunder

4. Analisis Data

Analisis data merupakan aktivitas memberikan interpretasi, penilaian, pendapat terhadap data yang diperoleh dari penelitian dengan mendasarkan pada aturan, pendapat hukum atau teori, dalam rangka menjawab permasalahan penelitian. Adapun metode pendekatan yang digunakan sebagai penunjang dalam peneliti untuk menganalisis data yaitu:

a. Metode Pendekatan Perundang-Undangan (Statue Approach), yaitu dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan undang-undang akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara:

- 1) Peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi dengan peraturan perundang-undangan yang lebih rendah.
- 2) Peraturan perundang-undangan sederajat.

