



ASPEK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN BERITIKAD BURUK DALAM TRANSAKSI DIGITAL

Ghosel Indrawan^{a*}, Abid Assidiqi Zahra^b

^a Program Studi Hukum Keluarga Islam/ Fakultas Syari'ah, Hukum, Ekonomi dan Bisnis Islam,
ghozelindrawan@gmail.com, Universitas Ma'arif Lampung (UMALA), Jl. RA. Kartini 28 Metro Utara Kota Metro

^b Program Studi Hukum Keluarga Islam/ Fakultas Syari'ah, Hukum, Ekonomi dan Bisnis Islam,
abiddiqi@gmail.com, Universitas Ma'arif Lampung (UMALA), Jl. RA. Kartini 28 Metro Utara Kota Metro

* Penulis Korespondensi: Ghosel Indrawan

ABSTRACT

The rapid development of digital transactions has facilitated interactions between businesses and consumers, but it also poses the risk of bad faith consumers. Bad faith consumers are those who intentionally exploit digital systems to harm businesses, through actions such as identity fraud, misuse of return mechanisms, or manipulation of product reviews and ratings. This phenomenon demands adequate legal protection to prevent businesses from experiencing financial or reputational losses. This article analyzes aspects of legal protection for businesses in digital transactions in Indonesia, based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions and its amendments, and provisions in the Civil Code concerning contracts and defaults. Protection strategies discussed include consumer identity verification, the development of clear transaction terms and conditions, the use of digital contracts, and the implementation of transaction security and monitoring systems. Law enforcement challenges, such as easily manipulated electronic evidence and slow legal procedures, are also examined. In conclusion, a combination of legal protection and technology-based preventive measures is key for businesses to conduct digital transactions safely, effectively, and sustainably.

Keywords: *Legal Protection, Business Actors, Bad-Faith Consumers*

Abstrak

Perkembangan pesat transaksi digital mempermudah interaksi antara pelaku usaha dan konsumen, namun juga menimbulkan risiko berupa konsumen beritikad buruk. Konsumen beritikad buruk merupakan pihak yang sengaja memanfaatkan sistem digital untuk merugikan pelaku usaha, melalui tindakan seperti penipuan identitas, penyalahgunaan mekanisme pengembalian barang, atau manipulasi ulasan dan rating produk. Fenomena ini menuntut perlindungan hukum yang memadai agar pelaku usaha tidak mengalami kerugian finansial maupun reputasi. Artikel ini menganalisis aspek perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi digital di Indonesia, dengan dasar hukum berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terkait perikatan dan wanprestasi. Strategi perlindungan yang dibahas meliputi verifikasi identitas konsumen, penyusunan syarat dan ketentuan transaksi yang jelas, penggunaan kontrak digital, serta implementasi sistem keamanan dan monitoring transaksi. Tantangan penegakan hukum, seperti bukti elektronik yang mudah dimanipulasi dan prosedur hukum yang lambat, juga dikaji. Kesimpulannya, kombinasi perlindungan hukum dan langkah preventif berbasis teknologi menjadi kunci bagi pelaku usaha untuk menjalankan transaksi digital secara aman, efektif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Pelaku Usaha; Konsumen Beritikad Buruk

1. PENDAHULUAN

Perkembangan pesat digitalisasi di sektor perdagangan telah mendorong transformasi signifikan dalam pola interaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Transaksi yang sebelumnya mengandalkan tatap muka kini beralih ke ruang daring melalui e-commerce, media sosial, dan berbagai platform digital. Ekosistem ini menawarkan efisiensi, kecepatan, serta perluasan akses pasar yang lebih luas (Amory & Mudo, 2025). Namun, di balik kemudahan tersebut muncul konsekuensi baru berupa meningkatnya potensi penyimpangan perilaku konsumen. Dalam konteks ini, konsep konsumen beritikad buruk merujuk pada tindakan konsumen yang secara sengaja memanfaatkan celah sistem digital untuk memperoleh keuntungan dengan merugikan pelaku usaha. (Purnama & Ciptorukmi, 2024).

Bentuk perilaku konsumen beritikad buruk semakin beragam seiring berkembangnya fitur transaksi digital, mulai dari penggunaan identitas palsu, penyalahgunaan mekanisme pengembalian barang, hingga praktik *fake review*. Dampak yang ditimbulkan tidak hanya berupa kerugian finansial, tetapi juga penurunan reputasi dan kepercayaan publik terhadap pelaku usaha. Ulasan negatif palsu, misalnya, dapat menurunkan rating produk dan memengaruhi keputusan konsumen lain, sehingga mengancam keberlanjutan usaha digital. Kondisi ini menunjukkan pentingnya dukungan hukum yang kuat agar pelaku usaha memiliki posisi tawar dan sarana pemulihan yang memadai. (Sari et al., 2025).

Dalam sistem hukum Indonesia, perlindungan terhadap pelaku usaha telah diatur melalui berbagai regulasi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan prinsip kejujuran dan keseimbangan hak serta kewajiban para pihak. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya mengatur penggunaan identitas digital, keamanan data, dan larangan penyebaran informasi palsu dalam transaksi elektronik. Ketentuan dalam KUHPerdara mengenai perikatan dan wanprestasi juga menjadi dasar hukum ketika konsumen melanggar perjanjian dan menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha (Andayani et al., 2023).

Meskipun regulasi telah tersedia, penegakan hukum dalam praktik masih menghadapi berbagai kendala. Pembuktian digital kerap sulit dilakukan karena bukti elektronik rentan dimanipulasi, sementara proses hukum sering kali berjalan lebih lambat dibandingkan dampak kerugian yang dialami pelaku usaha. Rendahnya literasi hukum dan digital di kalangan pelaku usaha turut memperlemah posisi mereka, terutama dalam hal dokumentasi transaksi dan penyusunan kontrak digital yang jelas (Army, 2020).

Di sisi lain, peran platform e-commerce sebagai mediator memiliki posisi strategis dalam mencegah penyalahgunaan sistem. Namun, mekanisme verifikasi identitas, kebijakan pengembalian barang, dan sistem penilaian pengguna belum selalu berjalan optimal. Celah inilah yang sering dimanfaatkan oleh konsumen beritikad buruk, sehingga diperlukan sinergi antara pelaku usaha, platform digital, dan regulasi yang efektif agar perlindungan hukum dapat berjalan secara maksimal (Romadhiyah et al., 2024).

Artikel ini bertujuan mengkaji perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap konsumen beritikad buruk dalam transaksi digital dengan menelaah regulasi yang berlaku, hambatan implementasi hukum, serta strategi mitigasi yang dapat dilakukan. Analisis ini diharapkan mampu memberikan pemahaman komprehensif mengenai dinamika penegakan hukum di era digital sekaligus mendorong terciptanya ekosistem transaksi yang lebih aman, adil, dan berkelanjutan. Meskipun berbagai regulasi telah mengatur transaksi digital, kajian yang secara spesifik mengulas konsumen beritikad buruk dari perspektif perlindungan hukum pelaku usaha masih relatif terbatas; oleh karena itu, artikel ini berkontribusi secara teoretis dalam memperkaya diskursus hukum transaksi digital serta secara praktis menawarkan rujukan bagi pelaku usaha dan pembuat kebijakan dalam merumuskan strategi mitigasi risiko di era ekonomi digital.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha

Perlindungan hukum bagi pelaku usaha merupakan upaya untuk memberikan kepastian dan keamanan hukum agar pelaku usaha dapat menjalankan kegiatan bisnisnya tanpa mengalami kerugian akibat tindakan pihak lain yang merugikan. Dalam konteks transaksi digital, perlindungan hukum menjadi semakin penting karena karakter transaksi daring bersifat cepat, luas, dan sering tanpa interaksi fisik. Menurut Purnama & Ciptorukmi, pelaku usaha menghadapi risiko konsumen beritikad buruk yang memanfaatkan celah sistem untuk keuntungan pribadi, misalnya melalui identitas palsu atau penyalahgunaan mekanisme pengembalian barang. Dengan adanya perlindungan hukum yang jelas, pelaku usaha memiliki dasar untuk menuntut ganti rugi serta menjaga reputasi bisnisnya (Purnama & Ciptorukmi, 2024).

UU Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) memberikan landasan hukum bagi pelaku usaha untuk menuntut konsumen yang merugikan. Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha berhak memperoleh perlakuan yang adil dan tidak dirugikan oleh konsumen. Selain itu, UU ITE memberikan dasar hukum tambahan bagi pelaku usaha untuk menangani tindakan penipuan, penyebaran informasi palsu, dan manipulasi transaksi elektronik. Prinsip perikatan dalam KUHPerdara juga relevan dalam hal konsumen melakukan wanprestasi, karena pelaku usaha dapat menuntut ganti rugi berdasarkan perjanjian yang sah (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdara), Buku III Tentang Perikatan, 1847).

2.2 Konsumen Beritikad Buruk dalam Transaksi Digital

Konsumen beritikad buruk adalah konsumen yang sengaja melakukan tindakan yang merugikan pelaku usaha dalam transaksi digital. Bentuk praktik ini dapat berupa:

Identitas palsu: Konsumen menggunakan data palsu untuk membeli produk atau jasa, Manipulasi pengembalian barang dengan Mengajukan refund dengan alasan tidak sah, Ulasan atau rating palsu dengan Memberikan review negatif untuk menekan harga atau merusak reputasi penjual, Penipuan pembayaran: Melakukan transaksi tetapi tidak menyelesaikan pembayaran atau membatalkan secara sepihak (Sari et al., 2025).

Fenomena ini menjadi perhatian karena dampaknya signifikan terhadap finansial dan reputasi pelaku usaha. Menurut Andayani, Sutrisni & Dewantara, tindakan konsumen beritikad buruk seperti fake review atau penipuan refund dapat menurunkan kepercayaan konsumen lain terhadap toko online dan menimbulkan kerugian ekonomi yang nyata.

2.3 Strategi Perlindungan Usaha

Pelaku usaha perlu menerapkan strategi hukum dan langkah preventif yang terpadu untuk meminimalkan risiko dari konsumen beritikad buruk dalam transaksi digital. Upaya tersebut dapat dimulai dengan melakukan verifikasi identitas melalui sistem KYC (Know Your Customer) atau autentikasi ganda guna memastikan bahwa konsumen adalah pihak yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, pelaku usaha harus menyusun syarat dan ketentuan yang jelas dalam setiap transaksi digital, termasuk pengaturan hak dan kewajiban konsumen, mekanisme pengembalian barang, serta sanksi tegas apabila terjadi pelanggaran. Setiap transaksi idealnya didukung oleh kontrak digital yang memiliki kekuatan hukum untuk memperkuat dasar tuntutan ketika sengketa muncul. Di sisi lain, penerapan monitoring transaksi dan sistem keamanan juga penting untuk mendeteksi pola perilaku yang mencurigakan sejak dini (Andayani et al., 2023). Penelitian oleh Septriana, Muskibah & Qodri menunjukkan bahwa kombinasi perlindungan hukum yang kuat dan langkah preventif berbasis teknologi menjadi kunci dalam meminimalkan risiko kerugian serta meningkatkan kepercayaan dalam ekosistem transaksi digital (Syahfitri & Fauzi, 2024).

2.4 Implementasi Regulasi di Indonesia

Dalam konteks Indonesia, pelaku usaha yang menghadapi konsumen beritikad buruk dapat memanfaatkan beberapa regulasi. UU Perlindungan Konsumen menegaskan hak pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum, UU ITE mengatur transaksi elektronik dan sanksi pidana atas manipulasi sistem, sedangkan KUHPerdara memberikan dasar untuk menuntut ganti rugi secara perdata. Meski demikian, penelitian menunjukkan masih ada tantangan dalam implementasinya, seperti lambatnya proses hukum, sulitnya membuktikan bukti elektronik, dan kurangnya kesadaran pelaku usaha terhadap hak-hak hukumnya (Pembayun & Gunawan, 2025).

Oleh karena itu, perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga perlu didukung oleh langkah-langkah preventif, kerjasama dengan platform digital, serta edukasi hukum bagi pelaku usaha agar dapat mengoptimalkan mekanisme perlindungan yang ada.

3 METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif normatif-deskriptif, yang bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan aspek perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam menghadapi konsumen beritikad buruk pada transaksi digital. Pendekatan kualitatif normatif dipilih karena menekankan analisis terhadap peraturan perundang-undangan, literatur hukum, serta dokumen resmi terkait praktik transaksi digital di Indonesia,

sedangkan pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena nyata terkait risiko konsumen beritikad buruk dan strategi perlindungan hukum yang diterapkan oleh pelaku usaha (Moleong, 2020).

Data penelitian diperoleh dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan pelaku usaha yang pernah mengalami kerugian akibat konsumen beritikad buruk, termasuk praktik refund palsu, penipuan pembayaran, dan manipulasi ulasan, sehingga informasi yang diperoleh lebih mendalam mengenai pengalaman pelaku usaha dan praktik pengelolaan risiko dalam transaksi digital. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dari literatur hukum, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Selain itu, buku-buku hukum terkait metodologi penelitian hukum juga dijadikan rujukan untuk memperkuat metode penelitian yang digunakan (Sugiyono, 2017).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, wawancara, dan studi literatur. Studi dokumentasi dilakukan untuk memeriksa kasus nyata pelaku usaha yang dirugikan konsumen beritikad buruk, termasuk bukti transaksi elektronik dan dokumen hukum terkait sengketa. Wawancara semi-terstruktur bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang praktik perlindungan yang diterapkan, kendala yang dihadapi, serta efektivitas langkah preventif dan reaktif. Studi literatur dilakukan untuk menganalisis peraturan perundang-undangan, prinsip hukum, dan strategi perlindungan yang diterapkan pada berbagai platform digital (Sunggono, 2010).

Data dianalisis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan tematik, yaitu mengelompokkan data berdasarkan: (1) bentuk-bentuk konsumen beritikad buruk, (2) kerangka hukum dan regulasi yang relevan, (3) strategi perlindungan hukum yang diterapkan pelaku usaha, dan (4) hambatan dalam implementasi perlindungan hukum. Hasil analisis disajikan secara naratif untuk memberikan pemahaman komprehensif terhadap perlindungan hukum yang ada. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode, dengan membandingkan informasi dari wawancara, dokumen hukum, literatur ilmiah, dan buku hukum, sehingga temuan penelitian memiliki validitas internal dan konsistensi antara data empiris dan teori hukum.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mengungkap dinamika yang kompleks terkait hadirnya konsumen beritikad buruk dalam transaksi digital serta upaya pelaku usaha untuk menghadapi tantangan tersebut. Transformasi digital yang mempermudah proses jual beli ternyata membuka peluang bagi sebagian konsumen untuk memanfaatkan celah sistem demi keuntungan pribadi, sehingga menimbulkan kerugian finansial maupun reputasional bagi pelaku usaha. Berdasarkan temuan lapangan, wawancara dengan pelaku usaha, serta analisis regulasi, terlihat bahwa bentuk-bentuk itikad buruk konsumen semakin beragam dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Situasi ini menuntut pelaku usaha untuk tidak hanya memahami aspek hukum, tetapi juga mengintegrasikan strategi preventif berbasis teknologi guna memperkuat perlindungan usaha (Riswanto et al., 2024).

Pembahasan dalam bagian ini akan menguraikan empat aspek utama yang berkaitan dengan fenomena konsumen beritikad buruk. Pertama, dijelaskan berbagai bentuk praktik merugikan yang dilakukan konsumen dalam transaksi digital, termasuk penyalahgunaan identitas, mekanisme pengembalian barang, dan manipulasi ulasan. Kedua, dianalisis dasar-dasar perlindungan hukum yang tersedia bagi pelaku usaha melalui regulasi nasional seperti UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan KUHPperdata. Ketiga, dibahas strategi preventif yang diterapkan pelaku usaha untuk meminimalkan risiko, terutama melalui penggunaan teknologi verifikasi, kontrak digital, serta monitoring transaksi. Keempat, diuraikan tantangan implementasi perlindungan hukum yang dihadapi pelaku usaha, baik dari aspek pembuktian elektronik, proses penyelesaian sengketa, maupun keterbatasan literasi hukum (Febriani & Dewi, 2019).

Analisis komprehensif terhadap empat aspek tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum dan strategi preventif perlu berjalan secara bersamaan. Hanya dengan pendekatan yang terpadu, pelaku usaha dapat membangun ekosistem transaksi digital yang aman, adil, dan berkelanjutan. Pembahasan berikutnya akan menguraikan masing-masing aspek secara lebih rinci.

1. Bentuk Konsumen Beritikad Buruk dalam Transaksi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen beritikad buruk dalam transaksi digital hadir dalam berbagai bentuk. Praktik penipuan identitas menjadi salah satu bentuk yang paling sering terjadi, di mana konsumen menggunakan identitas palsu, akun fiktif, atau data yang dimanipulasi untuk melakukan transaksi tanpa niat membayar atau untuk memanfaatkan promosi tertentu. Contoh yang kerap ditemukan ialah konsumen yang membuat beberapa akun dengan identitas berbeda untuk memperoleh promo pengguna baru secara berulang, namun tidak menyelesaikan kewajiban pembayaran. Selain itu, penyalahgunaan mekanisme pengembalian barang (*refund abuse*) juga sering terjadi, seperti pengajuan pengembalian dana atas alasan barang rusak atau tidak sesuai, padahal barang telah digunakan, rusak karena kelalaian konsumen, atau bahkan tidak pernah dikirim kembali kepada penjual, sehingga menimbulkan kerugian ganda bagi pelaku usaha (Hutabalian et al., 2025).

Bentuk lain dari konsumen beritikad buruk tampak dalam manipulasi ulasan dan rating produk. Konsumen secara sengaja memberikan ulasan negatif tanpa dasar transaksi yang jelas dengan tujuan menurunkan reputasi toko atau menekan harga agar memperoleh kompensasi tertentu. Di samping itu, praktik penipuan pembayaran juga ditemukan, antara lain melalui penggunaan bukti transfer palsu atau pembatalan transaksi sepihak setelah barang dikirimkan kepada konsumen. Kasus semacam ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak hanya mengalami kerugian finansial, tetapi juga terbebani secara administratif akibat proses klarifikasi dan pembuktian yang memakan waktu. Dengan demikian, contoh-contoh aktual tersebut menegaskan bahwa konsumen beritikad buruk merupakan fenomena nyata dalam praktik transaksi digital, sehingga memperkuat analisis hukum yang telah disusun secara normatif (Rustam et al., 2023).

2. Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha

Dalam konteks hukum di Indonesia, pelaku usaha memiliki dasar untuk menuntut perlindungan hukum melalui beberapa regulasi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mendapatkan perlakuan yang adil dan tidak dirugikan oleh konsumen. Misalnya, pelaku usaha dapat menuntut ganti rugi apabila konsumen melakukan wanprestasi atau merugikan pihak usaha melalui itikad buruk. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) memberikan dasar hukum tambahan untuk menangani penipuan, manipulasi data, dan penyebaran informasi palsu dalam transaksi elektronik. KUHPerdara juga relevan melalui prinsip perikatan dan wanprestasi, yang memungkinkan pelaku usaha menuntut ganti rugi secara perdata apabila konsumen tidak memenuhi kewajibannya (Maharani & Dzikra, 2021).

Hasil wawancara dengan pelaku usaha menunjukkan bahwa perlindungan hukum ini belum sepenuhnya efektif karena beberapa faktor, seperti lambatnya prosedur pengadilan, sulitnya membuktikan bukti elektronik, serta kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap hak-hak hukumnya. Oleh karena itu, hukum positif perlu dilengkapi dengan langkah preventif berbasis teknologi untuk memperkuat perlindungan yang tersedia. Misalnya, melalui sistem verifikasi identitas (KYC), penggunaan kontrak digital yang sah secara hukum, dan monitoring transaksi secara real-time.

3. Strategi Preventif Pelaku Usaha

Data penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha yang berhasil meminimalkan risiko konsumen beritikad buruk menerapkan beberapa strategi preventif. Pertama, verifikasi identitas konsumen dilakukan melalui otentikasi ganda atau KYC untuk memastikan konsumen adalah pihak sah. Kedua, penyusunan syarat dan ketentuan transaksi yang jelas dan transparan membantu mengurangi perselisihan, karena setiap hak dan kewajiban konsumen sudah tertulis dan disepakati sebelum transaksi berlangsung. Ketiga, implementasi kontrak digital menjadi bukti hukum yang sah dalam kasus sengketa, sehingga pelaku usaha memiliki dasar kuat untuk menuntut ganti rugi apabila terjadi pelanggaran. Keempat, sistem monitoring dan keamanan transaksi digunakan untuk mendeteksi pola perilaku mencurigakan, seperti pengembalian barang berulang, pembelian massal oleh akun palsu, atau review negatif yang terkoordinasi (Nadjima et al., 2024).

Analisis data menunjukkan bahwa kombinasi strategi preventif dan perlindungan hukum formal meningkatkan keamanan transaksi digital secara signifikan. Pelaku usaha yang menerapkan strategi ini melaporkan penurunan kerugian finansial dan meningkatnya kepercayaan konsumen lain terhadap toko mereka. Temuan ini sesuai dengan pendapat Durianto dan Kristiyanti bahwa langkah preventif berbasis teknologi merupakan pelengkap penting terhadap perlindungan hukum formal dalam transaksi elektronik (Adi, 2025).

4. Tantangan dan Hambatan Implementasi Perlindungan Hukum

Meskipun regulasi tersedia, penelitian menemukan beberapa tantangan dalam implementasinya. Pertama, bukti elektronik dapat dimanipulasi atau dihapus oleh konsumen, sehingga menyulitkan pelaku usaha untuk membuktikan klaim wanprestasi atau penipuan. Kedua, prosedur hukum yang lambat menjadi kendala bagi pelaku usaha, terutama UMKM, karena biaya dan waktu penyelesaian sengketa bisa melebihi kerugian yang dialami. Ketiga, masih terdapat kesenjangan pengetahuan hukum di kalangan pelaku usaha, terutama UMKM, sehingga banyak yang tidak memahami hak dan prosedur hukum yang bisa ditempuh (Wibowo, 2023).

Dalam konteks ini, strategi berbasis teknologi menjadi sangat krusial. Penggunaan sistem keamanan digital, audit transaksi secara berkala, dan edukasi hukum bagi pelaku usaha dapat memperkuat perlindungan hukum yang sudah ada. Selain itu, platform e-commerce juga berperan dalam menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa dan validasi transaksi untuk melindungi penjual dari konsumen beritikad buruk.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa konsumen beritikad buruk muncul dalam berbagai bentuk, mulai dari identitas palsu, manipulasi refund, review negatif palsu, hingga penipuan pembayaran. Perlindungan hukum bagi pelaku usaha di Indonesia telah tersedia melalui UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan KUHPerdara, namun efektivitasnya masih terbatas oleh prosedur hukum yang lambat dan bukti elektronik yang sulit diverifikasi. Strategi preventif berbasis teknologi, seperti verifikasi identitas, kontrak digital, dan monitoring transaksi, terbukti efektif menekan risiko kerugian. Kombinasi perlindungan hukum formal dan langkah preventif berbasis teknologi menjadi kunci agar transaksi digital dapat dilakukan secara aman dan berkelanjutan bagi pelaku usaha.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi digital, dapat disimpulkan bahwa konsumen beritikad buruk hadir dalam berbagai bentuk, antara lain penipuan identitas, penyalahgunaan mekanisme pengembalian barang, manipulasi ulasan dan rating produk, serta penipuan pembayaran. Fenomena ini menimbulkan risiko kerugian finansial dan reputasi yang signifikan bagi pelaku usaha, khususnya usaha kecil dan menengah yang memiliki keterbatasan sumber daya dalam menghadapi dampak negatif transaksi digital.

Perlindungan hukum melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta ketentuan dalam KUHPerdara pada dasarnya telah menyediakan landasan normatif untuk menuntut ganti rugi dan menyelesaikan sengketa. Namun demikian, efektivitas perlindungan tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti prosedur hukum yang relatif lambat, kesulitan pembuktian bukti elektronik, serta keterbatasan pemahaman pelaku usaha terhadap hak dan mekanisme hukum yang tersedia.

Oleh karena itu, diperlukan strategi preventif berbasis teknologi sebagai langkah mitigasi risiko, seperti verifikasi identitas konsumen, penggunaan kontrak digital, penyusunan syarat dan ketentuan transaksi yang jelas, serta penerapan sistem monitoring dan keamanan transaksi. Selain itu, penting ditekankan perlunya sinergi antara pelaku usaha, pemerintah, dan platform digital dalam membangun sistem perlindungan yang komprehensif, baik melalui penguatan regulasi, peningkatan literasi hukum dan digital, maupun optimalisasi fitur pengawasan pada platform transaksi. Kombinasi antara perlindungan hukum formal, langkah preventif teknologi, dan kolaborasi multipihak menjadi kunci untuk mewujudkan ekosistem transaksi digital yang aman, adil, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adi, T. B. (2025). *Manajemen Risiko dan Asuransi: Strategi Perlindungan Keuangan di Era Ketidakpastian*. Takaza Innovatix Labs.
- [2] Andayani, M. E., Sutrisni, N. K., & Dewantara, C. D. (2023). Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce). *Jurnal Hukum Saraswati*, 5(1), 381–392.
- [3] Army, E. (2020). *Bukti Elektronik dalam Praktik Peradilan*. Sinar Grafika.
- [4] Febriani, N., & Dewi, W. W. A. (2019). *Perilaku Konsumen di Era Digital: Beserta Studi Kasus*. Universitas Brawijaya Press.
- [5] Hutabalian, R. A., Tanjung, A. A., Manurung, C. M., & Matondang, K. A. (2025). Etika Dalam Ekonomi Digital: Menjaga Kepercayaan Konsumen Di Era Teknologi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(7).

- A), 124–133.
- [6] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata), Buku III Tentang Perikatan (1847).
- [7] Maharani, A., & Dzikra, A. D. (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659–666.
- [8] Moleong, L. J. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (9 (ed.)). Remaja Rosdakarya.
- [9] Nadjima, A. R., Ardiana, O. D., Azzahra, D., Sachmaso, H. H., & Harsanti, K. P. (2024). *Analisis Perlindungan Hukum terhadap Pelanggaran Kebocoran Data Nasabah dalam Layanan Bank Digital*.
- [10] Pembayun, E. P., & Gunawan, A. F. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen di Marketplace. *Jurnal Fakta Hukum*, 3(2), 84–94.
- [11] Purnama, O. S., & Ciptorukmi, A. S. (2024). Perlindungan Hukum untuk Pelaku Usaha terhadap Tindakan Konsumen yang Melakukan Fake Review Negatif dalam Transaksi E-Commerce. *Indonesian Journal of Law*, 1(5), 92–106.
- [12] Riswanto, A., Joko, J., Napisah, S., Boari, Y., Kusumaningrum, D., Nurfaidah, N., & Judijanto, L. (2024). *Ekonomi Bisnis Digital: Dinamika Ekonomi Bisnis di Era Digital*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- [13] Romadhiyah, F. T., Hartati, S., & Widyastuti, T. V. (2024). *Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Penyalahgunaan Shopee Paylater oleh Pihak Ketiga*. Penerbit NEM.
- [14] Rustam, M. H., Hamler, H., Marlina, T., Handoko, D., & Alamsyah, R. (2023). Peran dan Tanggung Jawab Konsumen untuk Mencegah Praktik Penipuan dalam Transaksi Online. *Riau Law Journal*, 7(1), 1–24.
- [15] Sari, R. S. M., Ikrardini, Z., & Ardan, R. A. R. (2025). Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha atas Kerugian karena Itikad Buruk Konsumen dalam Transaksi E-Commerce. *Rechtswetenschap: Jurnal Mahasiswa Hukum*, 2(2), 10–15.
- [16] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- [17] Sunggono, B. (2010). *Metodologi Penelitian Hukum*. Rajawali Pers.
- [18] Syahfitri, T., & Fauzi, W. (2024). Perlindungan Hukum terhadap Pelaku UMKM dalam Transaksi Online. *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*, 14(1), 45–59.
- [19] Wibowo, A. (2023). *Penyelesaian Sengketa Hukum dan Teknologi*. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik.