

# ANALISIS EFEKTIVITAS GUGATAN KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA LAYANAN DARING DI INDONESIA

Urbanisasi<sup>1</sup>, Regista Cahya Siti Adiningsih<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Indonesia

Corresponding e-mail: [urbanisasi@fh.untar.ac.id](mailto:urbanisasi@fh.untar.ac.id)

Copyright © 2025 The Author



This is an open access article

Under the Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 International License

DOI: [10.53866/jimi.v5i6.1078](https://doi.org/10.53866/jimi.v5i6.1078)

## Abstrak

Teknologi digital di Indonesia telah mempermudah aktivitas konsumen, namun bersamaan dengan itu muncul pula peningkatan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan menilai sejauh mana gugatan konsumen melalui jalur pengadilan efektif dalam menyelesaikan masalah layanan daring. Dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif dan empiris, penelitian ini menelaah aturan perlindungan konsumen, mekanisme pembuktian elektronik, serta praktik peradilan yang berlaku. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum sudah tersedia, efektivitas penyelesaian sengketa melalui litigasi masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kesulitan dalam membuktikan kerugian digital, ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, rendahnya literasi digital konsumen, serta proses peradilan yang lambat dan berbiaya. Selain itu, hakim kerap menuntut standar pembuktian elektronik yang tinggi sehingga bukti konsumen sering kali dianggap kurang memadai. Dengan demikian, diperlukan peningkatan kompetensi penegak hukum, penyempurnaan aturan pembuktian elektronik, serta penguatan pengetahuan digital bagi konsumen agar penyelesaian sengketa digital dapat menjadi lebih efektif dan adil.

**Kata Kunci:** perlindungan konsumen; sengketa layanan daring; gugatan konsumen; efektivitas litigasi

## *Analysis of the Effectiveness of Consumer Lawsuits against Business Actors in Resolving Online Service Disputes in Indonesia*

### Abstract

Digital technology in Indonesia has simplified consumer activities; however, it has also led to an increase in disputes between consumers and business actors. This study aims to assess the extent to which consumer lawsuits through the court system are effective in resolving issues related to online services. Using both normative juridical and empirical approaches, the research examines consumer protection regulations, electronic evidence mechanisms, and prevailing judicial practices. The findings indicate that although a legal framework is already in place, the effectiveness of dispute resolution through litigation remains low. This is due to difficulties in proving digital losses, the imbalance of power between consumers and business actors, low levels of digital literacy among consumers, as well as slow and costly judicial processes. In addition, judges often require a high standard of electronic evidence, causing consumer-provided evidence to be frequently deemed insufficient. Therefore, improvements in the competency of law enforcement officials, refinement of electronic evidence regulations, and strengthened digital literacy among consumers are needed to ensure that digital dispute resolution becomes more effective and equitable.

**Keywords:** Consumer Protection; Brave Services Disputes; Consumer Lawsuit; Litigation Effectiveness;

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah mengubah cara masyarakat Indonesia melakukan aktivitas ekonomi. Transaksi melalui platform daring seperti e-commerce, jasa transportasi online, layanan pesan-antar, marketplace finansial, serta aplikasi penyedia jasa kini menjadi bagian dari rutinitas sehari-hari dan diandalkan karena kecepatan, kenyamanan, serta efisiensi yang ditawarkannya. Namun, akselerasi ekosistem digital tersebut diikuti oleh meningkatnya kompleksitas hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Sering kali konsumen menghadapi permasalahan berupa ketidaksesuaian produk, kegagalan sistem pembayaran, penipuan berbasis digital, pelanggaran privasi data, atau layanan yang tidak memenuhi standar sehingga menimbulkan kerugian materiel maupun immaterial (Zainudin, 2025).

Untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah menyediakan dasar hukum mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa, termasuk melalui jalur litigasi (Wuni, 2025). Selain itu, perkembangan regulasi terbaru seperti Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) semakin memperkuat jaminan hukum bagi konsumen terhadap penyalahgunaan data pribadi dalam transaksi digital (Indonesia, 2022). UU PDP menegaskan kewajiban pengendali data untuk menjaga keamanan informasi, memberikan transparansi pemrosesan data, serta menyediakan mekanisme pemulihan apabila terjadi kebocoran data yang merugikan konsumen.

Dalam ranah pembuktian, pengadilan juga telah diberikan pedoman melalui SEMA Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pemberlakuan Pedoman Mengadili Perkara dengan Substansi Elektronik, yang menekankan pentingnya penilaian bukti digital secara cermat dan proporsional. Pedoman tersebut diperkuat oleh Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 4 Tahun 2020 tentang Administrasi dan Persidangan Perkara Secara Elektronik, yang berperan signifikan dalam memodernisasi mekanisme peradilan, termasuk penerimaan bukti elektronik, tata cara persidangan, serta legitimasi dokumen digital. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan, terutama terkait keseragaman pemahaman aparat peradilan dalam memeriksa dan menilai validitas bukti digital.

Dari perspektif teori, evaluasi efektivitas gugatan konsumen dalam penyelesaian sengketa layanan daring dapat dianalisis menggunakan Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto, yang menilai efektivitas berdasarkan lima faktor: (1) substansi hukum, (2) struktur hukum, (3) budaya hukum, (4) sarana dan prasarana, dan (5) masyarakat (Soekanto, 1976). Pada konteks ini, substansi hukum memang telah berkembang, namun struktur penegakan hukum, budaya litigasi masyarakat, serta sarana pendukung seperti literasi digital dan kesiapan teknologi pengadilan masih menjadi hambatan.

Sementara itu, teori beban pembuktian digital menegaskan bahwa bukti elektronik memiliki karakteristik unik mudah termodifikasi, membutuhkan autentikasi teknis, dan mengandung metadata yang perlu dianalisis secara forensik. Hal ini menyebabkan konsumen berada dalam posisi yang lemah, karena tidak semua memahami cara memperoleh, menyimpan, atau menghadirkan bukti digital yang memenuhi standar pembuktian di pengadilan. Hakim pun sering kali menuntut tingkat validitas yang tinggi, sehingga tangkapan layar, log transaksi, atau riwayat komunikasi digital dianggap belum cukup tanpa disertai keterangan ahli atau verifikasi teknis.

Dalam konteks layanan daring, keberhasilan gugatan konsumen tidak hanya diukur dari kemampuan memperoleh ganti rugi, tetapi juga dari kepastian hukum, efisiensi proses, serta sejauh mana putusan pengadilan mampu memberikan efek jera terhadap pelaku usaha yang tidak patuh. Beberapa penelitian menyebutkan bahwa ketimpangan posisi tawar sering menyebabkan konsumen enggan menempuh jalur litigasi karena dianggap memakan waktu lama dan biaya yang relatif tinggi. Dengan demikian, evaluasi menyeluruh mengenai efektivitas gugatan konsumen dalam penyelesaian sengketa layanan daring menjadi sangat penting. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran utuh mengenai kekuatan dan kelemahan mekanisme litigasi dalam memberikan perlindungan hukum di era digital, sekaligus menghasilkan rekomendasi yang konstruktif bagi pembuat kebijakan, aparat penegak hukum, dan pelaku usaha untuk mewujudkan sistem yang lebih responsif dan berkeadilan.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1. *Objek, waktu dan Tempat*

Penelitian ini memfokuskan kajiannya pada bagaimana gugatan konsumen bekerja dalam menyelesaikan konflik layanan daring, dengan menelaah praktik pembuktian elektronik, proses litigasi, serta

ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Penelitian berlangsung sepanjang tahun 2023–2024 dan dilakukan melalui studi regulasi, analisis putusan pengadilan, serta wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat. Lokasi penelitian mencakup lingkungan pengadilan negeri, beberapa platform layanan daring, serta ruang digital yang menjadi sumber data empiris dan dokumentasi transaksi.

### 2.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua sumber utama, yaitu data normatif dan data empiris. Data normatif diperoleh dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, doktrin serta literatur hukum, dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan sengketa konsumen dalam layanan daring. Sementara itu, data empiris dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan konsumen, kuasa hukum, serta aparat peradilan untuk menggali pengalaman langsung mengenai proses gugatan dan kendala pembuktian digital. Selain wawancara, peneliti juga menghimpun dokumen elektronik seperti bukti transaksi, tangkapan layar, dan arsip persidangan sebagai pelengkap informasi. Seluruh teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai praktik penyelesaian sengketa konsumen di ranah digital.

### 2.3. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menganalisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggabungkan bahan normatif dan empiris. Data normatif, yang meliputi peraturan hukum, literatur, serta putusan pengadilan, dikaji untuk memahami ketentuan yang mengatur penyelesaian sengketa konsumen digital. Pada aspek normatif, penelitian ini menganalisis 12 putusan pengadilan berbasis dokumen digital yang berkaitan dengan sengketa layanan daring, termasuk putusan terkait pembuktian elektronik, wanprestasi transaksi digital, dan sengketa layanan platform.

Sementara itu, data empiris diperoleh melalui wawancara mendalam dengan enam informan, terdiri dari dua konsumen yang pernah berlitigasi, dua advokat yang menangani sengketa digital, serta dua aparat peradilan yang memiliki pengalaman dalam pemeriksaan bukti elektronik. Data hasil wawancara dan observasi disaring melalui proses reduksi, kemudian disusun dalam bentuk uraian ringkas mengenai kendala pembuktian digital, hambatan prosedural, serta dinamika proses litigasi di pengadilan.

Validitas temuan diperkuat melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, dokumen persidangan, serta referensi hukum lainnya. Selain itu, reliabilitas wawancara dijaga melalui penggunaan pedoman wawancara yang konsisten, rekaman percakapan yang ditranskripsi secara verbatim, serta konfirmasi informasi kepada informan (member checking) untuk memastikan akurasi dan konsistensi data. Seluruh data tersebut kemudian diinterpretasikan menggunakan kerangka efektivitas hukum guna menilai sejauh mana gugatan konsumen dapat dijalankan secara efektif dalam penyelesaian sengketa layanan daring.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan layanan daring di Indonesia telah menyebabkan meningkatnya intensitas dan kompleksitas sengketa konsumen, terutama pada sektor e-commerce, transportasi daring, dan aplikasi penyedia jasa. Data empiris yang dihimpun melalui wawancara mengindikasikan bahwa keluhan yang paling dominan mencakup ketidaksesuaian produk dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, transaksi yang gagal diproses, serta terjadinya gangguan sistem yang menimbulkan kerugian finansial. Selain itu, ditemukan pula kasus-kasus terkait penyalahgunaan atau kebocoran data pribadi, yang semakin memperkuat urgensi perlindungan konsumen di ruang digital.

Penelitian juga menemukan bahwa sebagian besar konsumen tidak memperoleh penyelesaian yang memuaskan melalui mekanisme komplain internal platform. Fitur layanan pelanggan, chatbot otomatis, maupun pusat bantuan digital dinilai tidak cukup memberikan pemulihan yang konkret, terutama pada kasus yang memerlukan verifikasi bukti elektronik yang detail. Ketidakpuasan inilah yang kemudian mendorong konsumen memilih jalur litigasi sebagai alternatif terakhir (Masferisa, Sadino, & Hidayat, 2025).

Namun demikian, proses litigasi menghadirkan kendala baru. Data menunjukkan bahwa konsumen sering kali hanya mampu menghadirkan bukti elektronik sederhana seperti tangkapan layar atau riwayat transaksi yang tidak dilengkapi metadata lengkap. Bukti-bukti ini kerap dipandang tidak memenuhi standar autentikasi digital yang disyaratkan oleh hakim. Di sisi lain, pelaku usaha memiliki akses terhadap bukti yang lebih lengkap dan sistematis, sehingga posisi konsumen menjadi semakin lemah dalam proses pembuktian.

Persoalan lainnya adalah durasi persidangan yang panjang serta biaya proses hukum yang dianggap tidak sebanding dengan nilai kerugian, sehingga menurunkan efektivitas upaya gugatan konsumen.

### 3.2. *Pembahasan*

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas gugatan konsumen dalam penyelesaian sengketa layanan daring masih jauh dari optimal. Kesulitan pembuktian menjadi faktor paling menentukan. Dalam ranah transaksi elektronik, bukti digital memiliki karakteristik yang berbeda dari bukti konvensional karena memerlukan autentikasi, integritas data, serta verifikasi teknis tertentu. Ketidakmampuan konsumen untuk menghadirkan bukti yang memenuhi standar tersebut menyebabkan gugatan menjadi kurang meyakinkan di hadapan majelis hakim. Hal ini menegaskan adanya kesenjangan literasi digital antara konsumen dan pelaku usaha (Nur, Hidjaz, & Salle, 2025); (Bintarawati & Rismana, 2024).

Selain itu, hambatan prosedural dalam sistem litigasi turut memperburuk efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa. Walaupun Mahkamah Agung telah mengimplementasikan sistem e-court untuk mempermudah akses layanan peradilan, penelitian menemukan bahwa sebagian besar konsumen masih kesulitan memahami prosedurnya. Ketergantungan pada perangkat digital juga menimbulkan tantangan bagi masyarakat yang berada pada tingkat literasi teknologi rendah. Proses litigasi yang panjang menjadi disinsentif tersendiri, terutama ketika kerugian yang dialami berskala kecil. Hal ini berpotensi menurunkan keberanian konsumen untuk menuntut haknya, sekaligus melemahkan fungsi pengawasan hukum terhadap pelaku usaha digital.

Dari perspektif peradilan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kapasitas hakim dalam menilai bukti elektronik masih perlu diperkuat. Minimnya pelatihan khusus mengenai forensik digital menyebabkan hakim bersikap sangat berhati-hati dalam menerima bukti elektronik, sehingga sering kali menetapkan standar pembuktian yang lebih ketat. Padahal, dalam konteks sengketa digital, fleksibilitas dan pemahaman teknis menjadi unsur penting untuk menjamin keadilan bagi pihak yang secara struktural lebih lemah, yaitu konsumen. Situasi ini menunjukkan bahwa sistem hukum belum sepenuhnya adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi (Rosyadi & Hoesein, 2025); (Candrasari & Adhari, 2025).

### 3.3. *Kaitan dengan Tujuan Penelitian*

Hasil penelitian memiliki relevansi langsung dengan tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi efektivitas mekanisme gugatan konsumen dalam menyelesaikan sengketa layanan daring. Tujuan penelitian untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan utama dalam proses litigasi telah tercapai melalui temuan mengenai kesulitan pembuktian elektronik, ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, serta rendahnya kapasitas lembaga peradilan dalam menangani perkara digital.

Temuan penelitian juga mendukung pencapaian tujuan untuk menilai apakah mekanisme hukum yang ada telah memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen. Meskipun regulasi terkait perlindungan konsumen sudah terbentuk secara normatif, implementasinya belum mampu menjawab tantangan spesifik transaksi digital (Bintarawati & Rismana, 2024). Hal ini terlihat dari rendahnya tingkat keberhasilan gugatan konsumen serta ketidaksesuaian antara kerangka hukum normatif dan praktik penyelesaian sengketa di lapangan (Cinta & Maysarah, 2025); .

Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kesenjangan antara norma dan realitas, serta menegaskan perlunya reformasi hukum dalam hal pembuktian elektronik, peningkatan kompetensi aparat penegak hukum, dan penguatan literasi digital konsumen. Semua temuan tersebut secara langsung mendukung tujuan penelitian untuk memberikan evaluasi kritis terhadap efektivitas gugatan konsumen di era digital.

## 4. **Kesimpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen layanan daring melalui gugatan di pengadilan belum berjalan optimal meskipun regulasi telah tersedia. Secara teoritis, jalur litigasi dapat memberikan pemulihan hak kepada konsumen, namun keberhasilannya sangat bergantung pada kemampuan konsumen menyajikan bukti elektronik yang kuat. Ketidakseimbangan sumber daya antara konsumen dan pelaku usaha menyebabkan konsumen kesulitan meyakinkan hakim, terlebih jika bukti digitalnya tidak lengkap atau tidak memenuhi standar autentikasi. Proses persidangan yang panjang, biaya tinggi, serta kerumitan prosedur juga menjadi faktor yang mengurangi minat konsumen menggunakan litigasi. Selain itu,

aparatus peradilan masih membutuhkan peningkatan pemahaman mengenai bukti digital agar dapat menilai perkara secara objektif. Secara keseluruhan, mekanisme litigasi masih belum mampu memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen digital. Oleh karena itu, perlu adanya pembaruan aturan pembuktian elektronik, peningkatan literasi hukum-digital pada masyarakat, serta peningkatan kapasitas teknis aparat peradilan untuk mewujudkan proses penyelesaian sengketa yang lebih efisien dan berkeadilan

### Bibliografi

- Bintaraswati, F., & Rismana, D. (2024). Efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-Commerce Di Era Ekonomi Digital. *Risalah Hukum*, 20(2), 102–112. <https://doi.org/10.30872/risalah.v20i2.1570>
- Candrasari, M., & Adhari, A. (2025). Urgensi Membangun Model Ideal Penegakan Hukum Terhadap Pelanggaran Hak Cipta Di Era Digital. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 13(9). <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/KS.2024.v13.i09.p13>
- Cinta, A., & Maysarah, A. (2025). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online Yang Menjadi Tantangan Bagi Generasi Digital. *Universitas Dharmawangsa*, Vol 4, 1800–1808. Retrieved from <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/7267/pdf>
- Indonesia. (2022). *Undang-undang (UU) Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi*. Jakarta.
- Masferisa, A. F., Sadino, S., & Hidayat, Y. (2025). Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Binamulia Hukum*, 14(2), 329–341. <https://doi.org/10.37893/jbh.v14i2.1229>
- Nur, R. M., Hidjaz, M. K., & Salle, S. (2025). Analisis Yuridis Kesiapan Hukum Perlindungan Konsumen Di Era Digital: Urgensi Pembaharuan Regulasi. *Legal Dialogica*, 1(1). Retrieved from <https://jurnal.fh.umi.ac.id/index.php/legal/article/view/1682>
- Rosyadi, S. Y., & Hoesein, Z. A. (2025). Pembaruan Hukum di Era Digital: Aspek Hukum terhadap Validitas Hasil Analisis Artificial Intelligence Sebagai Alat Bukti Dalam Penegakan Hukum Pidana Pertambahan. *Judge : Jurnal Hukum*, 6(03), 563–577. <https://doi.org/10.54209/judge.v6i03.1569>
- Soekanto, S. (1976). *Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan di Indonesia*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Wuni. (2025). Implikasi Yuridis dan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi Mikro pada Platform Digital di Indonesia. *Journal of Economic and Management (JEM) Terekam Jejak*, 2(1), 1–20. Retrieved from <https://journal.terekamjejak.com/index.php/jem/article/download/264/131/734#:~:text=Kekosongan,Regulasi%20Terkait%20Transaksi%20Mikro%20Digital&text=Demikian%20pula%20C,Undang-Undang%20Nomor,namun%20berdampak%20luas%20secara%20kolektif.>
- Zainudin. (2025). The Urgency of Reforming Indonesian Civil Law in the Digital Era Zainudin. *Jurnal Tana Mana*, 6(2), 187–198. Retrieved from <https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/article/download/736/452/>