

Analisis Hukum Kewajiban Penyedia Layanan Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Platform Digital

Author:

Ramadhan Putra Gayo¹
Muhammad Ilham²

Affiliation:

Universitas Deli
Sumatera^{1,2}

Corresponding email

author email

Histori Naskah:

Submit: 99-00-9999
Accepted: 99-00-9999
Published: 99-00-9999



*This is an Creative Commons
License This work is licensed
under a Creative Commons
Attribution-NonCommercial 4.0
International License*

Abstrak:

Latar belakang: Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor ekonomi dan bisnis. Bisnis berbasis platform digital menjadi elemen penting dalam perekonomian global. Di Indonesia, langkah memperkuat perlindungan konsumen di era digital sudah dilakukan, seperti Rancangan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (RUU PDP). Namun, regulasi tersebut masih dalam tahap pengembangan dan membutuhkan waktu untuk implementasi efektif. Selain itu, diperlukan kolaborasi antara pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat sipil untuk menciptakan ekosistem bisnis digital yang lebih aman dan transparan bagi konsumen.

Metode penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yang difokuskan pada kajian terhadap norma-norma hukum tertulis dalam peraturan perundang-undangan terkait kewajiban penyedia layanan dan perlindungan konsumen di bisnis platform digital. Selain itu, pendekatan ini juga digunakan untuk mengidentifikasi prinsip-prinsip hukum yang relevan dalam konteks perlindungan konsumen di era digital.

Hasil penelitian: Untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam bisnis platform digital, beberapa langkah penting dapat diambil oleh berbagai pihak. Pertama, penyedia layanan harus berinvestasi lebih banyak dalam teknologi keamanan dan privasi. Penggunaan teknologi enkripsi, sistem deteksi ancaman siber, serta kebijakan privasi yang ketat dapat membantu melindungi data dan transaksi konsumen. Kedua, Pemerintah harus terus memperbarui kerangka regulasi untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan model bisnis digital. Pembaruan regulasi juga harus mencakup pengawasan yang lebih ketat terhadap penyedia layanan, terutama yang tidak memenuhi standar perlindungan konsumen yang berlaku. Ketiga, edukasi konsumen perlu ditingkatkan. Kampanye kesadaran publik mengenai hak-hak konsumen di platform digital serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk melindungi diri dari penipuan harus terus digalakkan.

Kata kunci: Penyedia Layanan; Konsumen; Platform Digital;

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor ekonomi dan bisnis. Bisnis yang berbasis platform digital telah menjadi salah satu elemen penting dalam perekonomian global. Dengan kemampuan untuk menghubungkan konsumen dan penyedia layanan atau barang secara langsung melalui jaringan internet, platform digital menyediakan efisiensi dan kemudahan bagi kedua belah pihak. Namun,

di balik kemudahan tersebut, terdapat sejumlah tantangan yang perlu diantisipasi, terutama terkait dengan perlindungan konsumen dalam interaksi bisnis yang difasilitasi oleh platform tersebut.

Platform digital, seperti e-commerce, ride-hailing, dan layanan pemesanan online, telah mengubah cara konsumen dan penyedia layanan berinteraksi. Konsumen dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan dan produk dari berbagai tempat tanpa batasan geografis. Namun, dengan kemudahan tersebut muncul berbagai masalah, seperti penipuan, produk yang tidak sesuai deskripsi, layanan yang tidak memenuhi standar, hingga penyalahgunaan data pribadi konsumen. Oleh karena itu, peran hukum dalam mengatur kewajiban penyedia layanan dalam bisnis platform digital menjadi sangat penting untuk melindungi konsumen dari potensi risiko yang ada dalam ekosistem digital ini.

Dalam konteks perlindungan konsumen, keberadaan undang-undang yang mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban penyedia layanan menjadi faktor krusial. Di Indonesia, salah satu undang-undang yang berperan penting adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya dan menuntut penyedia layanan yang dianggap lalai dalam memenuhi kewajibannya. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi dan munculnya platform digital, regulasi yang ada seringkali dianggap belum sepenuhnya relevan dan efektif dalam melindungi konsumen di era digital (Indonesia, 1999).

Selain itu, banyak platform digital yang beroperasi di Indonesia berbasis di luar negeri, sehingga menimbulkan tantangan hukum terkait yurisdiksi. Apabila terjadi sengketa antara konsumen dan penyedia layanan, penentuan hukum mana yang berlaku dan pengadilan mana yang berwenang seringkali menjadi masalah yang kompleks. Hal ini membuat upaya untuk melindungi konsumen menjadi lebih sulit, terutama ketika penyedia layanan digital tidak memiliki kehadiran fisik di negara tempat konsumennya berada (Rizki, 2020).

Lebih jauh lagi, kecepatan perkembangan teknologi digital juga menimbulkan permasalahan baru terkait pengawasan dan penegakan hukum. Peran pemerintah dalam mengawasi bisnis platform digital sangat penting untuk memastikan bahwa penyedia layanan mematuhi kewajiban hukum mereka. Namun, keterbatasan sumber daya dan kecepatan perkembangan teknologi seringkali membuat pengawasan menjadi kurang optimal. Di sisi lain, banyak konsumen yang masih kurang memahami hak-hak mereka, sehingga mereka seringkali tidak menyadari bahwa mereka telah dirugikan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif dalam memberikan edukasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka dalam bisnis platform digital (Lestari, 2021).

Kewajiban penyedia layanan dalam bisnis platform digital sangat berkaitan dengan perlindungan hak-hak konsumen. Beberapa kewajiban utama penyedia layanan meliputi penyediaan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk atau layanan yang ditawarkan, menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi konsumen, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif. Kewajiban-kewajiban ini bertujuan untuk menjamin bahwa konsumen dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman tanpa khawatir akan risiko kerugian yang tidak diantisipasi. Namun, dalam praktiknya, seringkali terjadi pelanggaran terhadap kewajiban-kewajiban tersebut, yang pada akhirnya merugikan konsumen (Fitria, 2019).

Perkembangan bisnis platform digital juga menimbulkan tantangan baru dalam hal penegakan hukum. Salah satu isu yang sering muncul adalah terkait dengan kebijakan privasi dan perlindungan data pribadi konsumen. Dalam beberapa kasus, penyedia layanan digital diduga menyalahgunakan data pribadi konsumen untuk tujuan komersial tanpa persetujuan yang jelas. Kasus-kasus semacam ini menimbulkan kekhawatiran mengenai bagaimana penyedia layanan menjaga dan melindungi data konsumen, serta sejauh mana regulasi yang ada dapat melindungi konsumen dari penyalahgunaan data (Handoko, 2022).

Untuk menjawab tantangan-tantangan ini, diperlukan upaya untuk memperbarui dan memperkuat regulasi terkait perlindungan konsumen dalam bisnis platform digital. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan adalah dengan mengadopsi standar-standar internasional yang telah terbukti efektif dalam melindungi konsumen di era digital. Beberapa negara maju telah memiliki regulasi yang lebih komprehensif terkait perlindungan konsumen digital, seperti General Data Protection Regulation (GDPR) di Uni Eropa yang mengatur perlindungan data pribadi konsumen dengan sangat ketat (General Data Protection Regulation (GDPR), 2016).

Di Indonesia, langkah-langkah untuk memperkuat perlindungan konsumen di era digital sudah mulai dilakukan, seperti dengan adanya Rancangan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (RUU PDP). Namun, regulasi tersebut masih dalam tahap pengembangan dan membutuhkan waktu untuk dapat diimplementasikan secara efektif. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat sipil juga diperlukan untuk menciptakan ekosistem bisnis digital yang lebih aman dan transparan bagi konsumen (Santoso, 2022).

Oleh karena itu, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: Bagaimana penerapan kewajiban penyedia layanan dalam menjaga keamanan dan privasi data pribadi konsumen di bisnis platform digital ?, bagaimana kewajiban penyedia layanan terhadap perlindungan konsumen dalam bisnis platform digital ?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan ini difokuskan pada kajian terhadap norma-norma hukum yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kewajiban penyedia layanan dan perlindungan konsumen dalam bisnis platform digital. Selain itu, pendekatan ini juga digunakan untuk mengidentifikasi prinsip-prinsip hukum yang dapat diterapkan dalam konteks perlindungan konsumen di era digital. Jenis penelitian ini adalah deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan secara rinci kewajiban hukum penyedia layanan dan bagaimana peraturan tersebut diterapkan dalam praktik bisnis platform digital. Penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai bahan kajian antara lain: Literatur hukum, artikel jurnal, hasil penelitian terdahulu, pendapat ahli, dan data dari lembaga yang terkait dengan perlindungan konsumen, serta kebijakan penyedia layanan platform digital yang dipublikasikan.

Hasil dan Pembahasan

Penerapan Kewajiban Penyedia Layanan Dalam Menjaga Keamanan Dan Privasi Data Pribadi Konsumen Di Bisnis Platform Digital

Bisnis berbasis platform digital telah membawa kemudahan yang signifikan bagi konsumen dalam mengakses layanan dan produk dari berbagai penyedia layanan. Namun, seiring dengan pesatnya pertumbuhan bisnis ini, isu tentang keamanan dan privasi data pribadi konsumen menjadi perhatian utama. Data pribadi merupakan informasi yang sangat berharga dalam era digital, karena dapat digunakan untuk berbagai tujuan, mulai dari pemasaran hingga analisis bisnis. Hal ini membuat penyedia layanan digital memiliki tanggung jawab besar dalam melindungi data pribadi konsumen dari penyalahgunaan atau kebocoran (Rahman, 2022).

Keamanan dan privasi data pribadi konsumen memiliki dua aspek penting: keamanan informasi dan perlindungan privasi. Keamanan informasi berkaitan dengan langkah-langkah yang diambil oleh penyedia layanan untuk mencegah akses tidak sah ke data pribadi konsumen. Perlindungan privasi, di sisi lain, berkaitan dengan penggunaan data pribadi sesuai dengan izin yang diberikan oleh konsumen dan menjaga kerahasiaannya dari pihak ketiga yang tidak berkepentingan (Sudarmanto, 2021).

Berdasarkan regulasi di banyak negara, termasuk Indonesia, penyedia layanan digital berkewajiban untuk menerapkan langkah-langkah keamanan yang memadai untuk melindungi data pribadi konsumen. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, mengatur tentang perlindungan data pribadi sebagai bagian dari hak privasi yang harus dihormati oleh penyedia layanan (RI, 2016). Selain itu, dalam konteks internasional, aturan seperti General Data Protection Regulation (GDPR) di Uni Eropa memberikan standar yang ketat dalam hal perlindungan data pribadi, yang bisa dijadikan sebagai acuan bagi penyedia layanan digital di negara lain, termasuk Indonesia (General Data Protection Regulation (GDPR), 2016).

Penyedia layanan digital bertanggung jawab secara hukum untuk memastikan bahwa data pribadi konsumen dilindungi dengan baik. Hal ini mencakup berbagai kewajiban, seperti penyimpanan data yang aman, pengelolaan data yang sesuai, serta penghapusan data setelah tidak lagi diperlukan. Kegagalan dalam memenuhi kewajiban ini dapat mengakibatkan sanksi hukum, termasuk tuntutan dari konsumen yang merasa dirugikan akibat kebocoran atau penyalahgunaan data (Setiawan, 2020).

Salah satu kewajiban penting penyedia layanan adalah memastikan infrastruktur teknologi informasi (TI) yang kuat dan aman. Penyedia layanan harus menggunakan enkripsi, firewall, serta sistem deteksi ancaman siber yang canggih untuk melindungi data pribadi konsumen dari serangan pihak ketiga. Selain itu, mereka juga harus memiliki kebijakan yang jelas mengenai pemberian akses data, memastikan bahwa hanya pihak-pihak yang berwenang yang dapat mengakses informasi pribadi konsumen (Indrawan, 2023).

Penyedia layanan juga diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada konsumen mengenai bagaimana data pribadi mereka akan digunakan. Hal ini meliputi kebijakan privasi yang harus diungkapkan kepada konsumen pada saat mereka menggunakan platform. Dalam kebijakan tersebut, konsumen harus diinformasikan tentang data apa yang dikumpulkan, tujuan penggunaannya, dan apakah data tersebut akan dibagikan kepada pihak ketiga. Transparansi ini menjadi kunci untuk membangun kepercayaan antara konsumen dan penyedia layanan, sekaligus meminimalisasi potensi pelanggaran privasi yang tidak disadari oleh konsumen.

Di Indonesia, aturan mengenai keamanan dan privasi data pribadi diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), yang secara khusus mengatur mengenai transaksi elektronik dan kewajiban penyedia layanan untuk menjaga keamanan data konsumen. Pasal 26 UU ITE menyebutkan bahwa penggunaan data pribadi seseorang harus didasarkan pada persetujuan orang tersebut, dan setiap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat dikenai sanksi hukum (RI U. , 2016).

Selain UU ITE, Indonesia juga sedang mengembangkan Rancangan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (RUU PDP), yang diharapkan dapat memberikan kerangka hukum yang lebih komprehensif terkait perlindungan data pribadi konsumen. Dalam RUU ini, diatur mengenai kewajiban penyedia layanan untuk menjaga kerahasiaan data, hak konsumen untuk mengakses dan mengontrol data pribadi mereka, serta sanksi bagi pihak yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan data pribadi (RI R. , 2023).

Namun, meskipun regulasi di Indonesia telah mencakup aspek-aspek penting dari perlindungan data pribadi, masih terdapat tantangan dalam hal implementasi dan penegakan hukum. Banyak penyedia layanan digital yang belum sepenuhnya memahami atau mematuhi kewajiban hukum mereka dalam menjaga data pribadi konsumen. Hal ini diperburuk oleh kurangnya kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka atas privasi data (Wahyuni, 2021). Oleh karena itu, penegakan hukum yang lebih ketat, edukasi kepada penyedia layanan, serta kampanye kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka atas data pribadi sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem bisnis digital yang lebih aman.

Penyedia layanan dalam bisnis platform digital menghadapi berbagai tantangan dalam menerapkan kewajiban mereka terkait keamanan dan privasi data pribadi. Salah satu tantangan terbesar adalah serangan siber. Dalam beberapa tahun terakhir, serangan siber terhadap platform digital semakin sering terjadi, mulai dari pencurian data hingga ransomware. Serangan ini tidak hanya merugikan konsumen, tetapi juga dapat merusak reputasi penyedia layanan (Ismail, 2023). Oleh karena itu, penyedia layanan harus selalu beradaptasi dengan perkembangan teknologi keamanan terbaru untuk melindungi data konsumen. Tantangan lain adalah penggunaan data oleh pihak ketiga. Banyak platform digital yang bermitra dengan pihak ketiga untuk menyediakan layanan tambahan atau untuk tujuan iklan. Dalam konteks ini, penyedia layanan harus memastikan bahwa pihak ketiga tersebut juga mematuhi standar keamanan dan privasi yang sama dalam menangani data konsumen. Kurangnya kontrol terhadap pihak ketiga dapat meningkatkan risiko kebocoran atau penyalahgunaan data.

Di sisi lain, ada juga tantangan terkait dengan kerangka hukum yang berbeda di berbagai yurisdiksi. Penyedia layanan yang beroperasi secara global harus mematuhi regulasi perlindungan data di berbagai negara, yang terkadang memiliki standar yang berbeda-beda. Misalnya, GDPR di Uni Eropa memiliki standar yang sangat ketat mengenai perlindungan data pribadi, sedangkan regulasi di negara lain mungkin tidak seketat itu. Penyedia layanan harus dapat menavigasi perbedaan ini sambil tetap mematuhi standar tertinggi untuk melindungi konsumen mereka (Hardiansyah, 2022).

Untuk mengatasi tantangan yang ada dan meningkatkan perlindungan konsumen, beberapa langkah dapat dilakukan oleh penyedia layanan dan pemerintah. Pertama, penyedia layanan harus terus memperbarui teknologi keamanan mereka agar dapat menghadapi ancaman siber yang terus berkembang. Selain itu,

penyedia layanan juga harus memastikan bahwa seluruh mitra atau pihak ketiga yang terlibat dalam pengolahan data konsumen mematuhi standar keamanan yang sama. Kedua, pemerintah harus memperkuat penegakan hukum terkait perlindungan data pribadi. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan sanksi yang lebih tegas kepada penyedia layanan yang melanggar kewajiban mereka, serta dengan meningkatkan pengawasan terhadap kepatuhan penyedia layanan terhadap regulasi yang ada. Selain itu, edukasi publik mengenai hak-hak konsumen atas data pribadi juga perlu ditingkatkan agar konsumen lebih waspada dan dapat melindungi privasi mereka sendiri (Rahman, 2022).

Kewajiban Penyedia Layanan Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Platform Digital.

Dalam era digital yang semakin berkembang, bisnis platform digital telah menjadi salah satu pilar utama dalam perekonomian global. Platform digital menghubungkan konsumen dengan penyedia layanan atau produk melalui jaringan internet, memfasilitasi berbagai jenis transaksi, mulai dari e-commerce, layanan keuangan digital, hingga jasa transportasi online (Hendrawan, 2022). Dalam konteks ini, perlindungan konsumen menjadi semakin penting karena transaksi berbasis digital menimbulkan risiko yang berbeda dibandingkan dengan transaksi konvensional, terutama terkait keamanan, privasi, serta penipuan yang mungkin terjadi (Supriyatno, 2021).

Perlindungan konsumen dalam bisnis platform digital mencakup berbagai aspek yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) di Indonesia, setiap konsumen berhak mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan produk atau layanan yang disediakan (Indonesia, 1999). Selain itu, konsumen juga berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk atau layanan yang ditawarkan di platform digital.

Penyedia layanan dalam bisnis platform digital memiliki berbagai kewajiban yang harus dipenuhi untuk menjamin hak-hak konsumen terlindungi. Berikut adalah beberapa kewajiban penting yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan:

a. Memberikan Informasi yang Transparan.

Salah satu kewajiban utama penyedia layanan adalah memberikan informasi yang akurat, lengkap, dan transparan mengenai produk atau layanan yang ditawarkan di platform mereka (Putri, 2023). Informasi ini mencakup spesifikasi produk, harga, kebijakan pengembalian, serta syarat dan ketentuan yang berlaku. Konsumen sering kali tidak dapat memverifikasi kualitas produk secara langsung dalam transaksi digital, sehingga mereka sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh penyedia layanan.

b. Menjaga Keamanan Transaksi.

Keamanan dalam melakukan transaksi merupakan salah satu hal penting yang harus dijamin oleh penyedia layanan. Transaksi digital yang tidak aman dapat membuka peluang bagi pencurian data atau penipuan online, yang dapat merugikan konsumen. Oleh karena itu, penyedia layanan harus memastikan bahwa sistem teknologi yang mereka gunakan aman dari ancaman siber seperti hacking, malware, atau phishing (Wahyuni R., 2022).

c. Perlindungan Data Pribadi Konsumen.

Dalam bisnis platform digital, data pribadi konsumen sering kali menjadi bagian dari transaksi yang dilakukan. Oleh karena itu, penyedia layanan berkewajiban untuk melindungi data pribadi konsumen, seperti nama, alamat, nomor telepon, dan informasi keuangan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, penyedia layanan harus mengambil langkah-langkah yang tepat untuk melindungi data pribadi konsumen dari penyalahgunaan atau kebocoran (RI P., 2019).

d. Menyediakan Layanan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa.

Penyedia layanan juga diwajibkan untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif bagi konsumen yang merasa dirugikan. Hal ini penting untuk menjamin hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atau penyelesaian yang adil atas masalah yang mereka hadapi dalam menggunakan platform digital.

Meskipun terdapat regulasi yang mengatur tentang kewajiban penyedia layanan terhadap perlindungan konsumen, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam penerapannya. Beberapa tantangan tersebut antara lain:

a. Kurangnya Edukasi dan Kesadaran Konsumen.

Banyak konsumen yang belum sepenuhnya memahami hak-hak mereka dalam melakukan transaksi di platform digital. Rendahnya kesadaran ini membuat konsumen rentan terhadap penipuan, terutama ketika mereka berhadapan dengan penyedia layanan yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka perlu terus ditingkatkan (Firdaus, 2021).

b. Kerangka Hukum yang Masih Berkembang.

Meskipun regulasi seperti UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE telah ada, kerangka hukum terkait perlindungan konsumen dalam bisnis platform digital masih terus berkembang. Hal ini disebabkan oleh pesatnya perubahan dalam teknologi dan model bisnis digital yang terkadang sulit diikuti oleh regulasi. Oleh karena itu, regulasi perlindungan konsumen harus terus diperbarui agar tetap relevan dan efektif dalam mengatasi masalah yang muncul di dunia digital.

c. Kompleksitas Transaksi Lintas Batas.

Bisnis platform digital sering kali melibatkan transaksi lintas batas, di mana penyedia layanan dan konsumen berada di yurisdiksi yang berbeda. Hal ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam hal penegakan hukum dan penyelesaian sengketa. Perbedaan aturan hukum antar negara terkait perlindungan konsumen dapat menyulitkan konsumen dalam mendapatkan keadilan ketika mereka merasa dirugikan oleh penyedia layanan yang berada di negara lain (Hardiansyah F. , 2020).

Di Indonesia, beberapa platform digital besar telah menunjukkan komitmen mereka dalam melindungi konsumen. Misalnya, Tokopedia dan Shopee, dua platform e-commerce terbesar di Indonesia, telah menerapkan kebijakan perlindungan konsumen yang cukup komprehensif. Kedua platform ini menyediakan fitur pengaduan, kebijakan pengembalian barang, serta sistem escrow yang memastikan dana konsumen aman sampai produk diterima. Selain itu, beberapa penyedia layanan keuangan digital, seperti GoPay dan OVO, juga menerapkan langkah-langkah keamanan yang ketat untuk melindungi transaksi dan data pribadi konsumen. Mereka menggunakan teknologi enkripsi dan verifikasi dua faktor (two-factor authentication) untuk memastikan bahwa transaksi keuangan konsumen aman dari akses tidak sah (Rahman, 2022).

Namun, implementasi kewajiban perlindungan konsumen di Indonesia masih belum merata, terutama di kalangan penyedia layanan skala kecil atau startup. Beberapa platform digital yang lebih kecil sering kali tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk mengimplementasikan sistem keamanan dan privasi data yang kuat, sehingga konsumen di platform tersebut lebih rentan terhadap risiko keamanan (Pratama, 2021).

Untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam bisnis platform digital, beberapa langkah penting dapat diambil oleh berbagai pihak. Pertama, penyedia layanan harus berinvestasi lebih banyak dalam teknologi keamanan dan privasi. Penggunaan teknologi enkripsi, sistem deteksi ancaman siber, serta kebijakan privasi yang ketat dapat membantu melindungi data dan transaksi konsumen. Kedua, Pemerintah harus terus memperbarui kerangka regulasi untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan model bisnis digital. Pembaruan regulasi juga harus mencakup pengawasan yang lebih ketat terhadap penyedia layanan, terutama yang tidak memenuhi standar perlindungan konsumen yang berlaku (Wahyuni R. , 2022). Ketiga, edukasi konsumen perlu ditingkatkan. Kampanye kesadaran publik mengenai hak-hak konsumen di platform digital serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk melindungi diri dari penipuan harus terus digalakkan (Firdaus, 2021).

Penegakan hukum yang efektif adalah kunci dalam menjamin bahwa kewajiban penyedia layanan terhadap perlindungan konsumen benar-benar dilaksanakan. Dalam konteks ini, otoritas pengawas seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) harus berperan aktif dalam mengawasi dan menegakkan regulasi yang ada (Putri, 2023). Penyelesaian sengketa konsumen juga harus dilakukan dengan cepat dan adil, baik melalui jalur hukum maupun alternatif seperti mediasi atau arbitrase (Rahman, 2022).

Kesimpulan

Dari analisis hukum terkait kewajiban penyedia layanan terhadap perlindungan konsumen dalam bisnis platform digital, dapat disimpulkan bahwa penyedia layanan memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan kenyamanan konsumen. Tanggung jawab hukum ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penyediaan informasi yang transparan, keamanan transaksi, hingga perlindungan data pribadi konsumen. Undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen dan teknologi digital, seperti UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE, mewajibkan penyedia layanan untuk memenuhi standar perlindungan yang jelas dan tegas.

Meskipun regulasi sudah ada, tantangan seperti kurangnya kesadaran konsumen, dinamika teknologi, serta kompleksitas transaksi lintas batas masih menjadi hambatan dalam penerapan kewajiban ini. Penyedia layanan dituntut untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memperbarui langkah-langkah keamanan yang diterapkan di platform mereka. Dalam konteks ini, perlindungan konsumen tidak hanya menjadi tanggung jawab penyedia layanan, tetapi juga pemerintah dan masyarakat yang perlu lebih aktif dalam menjaga keamanan transaksi digital.

Referensi

- Firdaus, R. (2021). Kurangnya Kesadaran Konsumen Digital. *Jurnal Edukasi Konsumen*, Vol 7, Nomor 2, pp 45-58.
- Fitria, S. (2019). Kewajiban Penyedia Layanan dalam Menjamin Keamanan Konsumen di E-Commerce. *Jurnal Perlindungan Konsumen*, Vol 7, Nomor 1, pp 89.
- GDPR. (2016). EU 2016/679. Recital 1-4.
- General Data Protection Regulation (GDPR). (2016). *Article 5*. EU 2016/679.
- Handoko, R. (2022). Perlindungan Data Pribadi dalam Bisnis Platform Digital. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, Vol 6, Nomor 4, pp 102.
- Hardiansyah, F. (2020). Tangan Lintas Batas dalam Bisnis Digital. *Jurnal Hukum Internasional dan Teknologi*, Vol 9, Nomor 3, pp 120-130.
- Hardiansyah, R. (2022). Tantangan Global dalam Perlindungan Data Pribadi. *Jurnal Hukum Internasional dan Teknologi*, Vol 15, Nomor 2, pp 99-115.
- Hendrawan, A. (2022). Pengembangan Ekonomi Digital dan Tantangannya di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Digital*, Vol 9, Nomor 3, pp 45-53.
- Indonesia, U.-U. R. (1999). *Nomor 8 Pasal 4 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Indrawan, A. (2023). Teknologi dan Perlindungan Konsumen di Era Digital. *Jurnal Teknologi Keamanan Informasi*, Vol 12, Nomor 1, pp 72-85.
- Ismail, R. (2023). Serangan Siber dan Keamanan Platform Digital. *Cybersecurity Journal Indonesia*, Vol 10, Nomor 2, pp 102-120.
- Lestari, D. (2021). Peran Pemerintah dalam Mengawasi Bisnis Platform Digital di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Kebijakan*, Vol 12, Nomor 3, pp 124.
- Pratama, Y. (2021). Keamanan di Platform Digital Skala Kecil. *Jurnal Teknologi Bisnis Digital*, Vol 10, Nomor 4, pp 99-108.
- Putri, L. (2023). Tanggung Jawab Penyedia Layanan Digital. *Jurnal Hukum Siber*, Vol 12, Nomor 1, pp 66-75.
- Rahman, T. (2022). Kebijakan Perlindungan Konsumen di Platform E-Commerce. *Jurnal E-Commerce dan Hukum*, Vol 15, Nomor 1, pp 56-64.
- Rahman, T. (2022). Meningkatkan Kesadaran Publik tentang Perlindungan Data. *Jurnal Teknologi dan Hukum*, Vol 11, Nomor 2, pp 56-65.
- Rahman, T. (2022). Pentingnya Privasi Data Pribadi dalam Era Digital. *Jurnal Teknologi dan Hukum*, Vol 11, Nomor 2, pp 45-56.
- RI, P. (2019). *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*.
- RI, R. (2023). *RUU Perlindungan Data Pribadi*. DPR RI.

- RI, U. (2016). *Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 26*.
- RI, U.-U. (2016). *Nomor 19 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)*.
- Rizki, A. (2020). Tantangan Hukum dalam Era Digital: Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Digital*, Vol 5 Nomor 2, pp 57.
- Santoso, B. (2022). RUU Perlindungan Data Pribadi: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol 18, Nomor 2, pp 215.
- Setiawan, D. (2020). Tanggung Jawab Hukum Penyedia Layanan dalam Perlindungan Data Konsumen. *Jurnal Hukum Siber*, Vol 9, Nomor 1, pp 66-78.
- Sudarmanto, B. (2021). Keamanan Data Pribadi dalam Platform Digital. *Jurnal Perlindungan Konsumen Digital*, Vol 8, Nomor 3, pp 98-111.
- Supriyatno, D. (2021). Perlindungan Konsumen dalam Bisnis Digital. *Jurnal Perlindungan Konsumen*, Vol 11, Nomor 2, pp 76-87.
- Wahyuni, L. (2021). Perlindungan Data Pribadi di Indonesia. *Jurnal Keamanan Siber*, Vol 7, Nomor 4, pp 44-59.
- Wahyuni, R. (2022). Keamanan Transaksi di Platform Digital. *Jurnal Teknologi dan Keamanan Siber*, Vol 8, Nomor 4, pp 89-101.