

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PRODUK BERBASIS DATA:
EVALUASI RISIKO, KEAMANAN PRODUK, DAN TANGGUNG JAWAB
PELAKU USAHA ATAS KERUGIAN DIGITAL DI PAREPARE**

**Muhammad Hasim¹, Zainal Said², Muhammad Fat Murtadha³, Muh Tri
Muamar⁴, Muhammad Ikmal⁵, Muhammad Rifqi⁶**

Institut Agama Islam Negeri Parepare^{1,2,3,4,5,6}

Email: hasimsimpang103@gmail.com¹, zainalsait@iainpare.ac.id²,

Muhammadfath784@gmail.com³, trimuamar34@gmail.com⁴,

muhammadikmal832@gmail.com⁵, muhammadrifk023@gmail.com⁶

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan transformasi ekonomi menuju era data-driven economy telah melahirkan berbagai produk dan layanan berbasis data yang memberikan kemudahan bagi masyarakat, namun juga menimbulkan risiko baru yang mengancam hak dan keamanan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk dan mekanisme evaluasi risiko, standar keamanan produk digital, serta konstruksi tanggung jawab hukum pelaku usaha atas kerugian digital yang dialami konsumen. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis, yang dikombinasikan antara penelitian lapangan dan studi kepustakaan, dilaksanakan di Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerangka hukum yang ada saat ini belum secara spesifik mengatur standar teknis evaluasi risiko dan keamanan produk digital, sehingga menimbulkan kekosongan norma yang merugikan konsumen, terutama dalam hal pembuktian kesalahan dan ganti rugi atas kerugian non-fisik. Berdasarkan analisis menggunakan teori tanggung jawab produk, teori perlindungan konsumen, teori manajemen risiko, dan teori tanggung jawab mutlak, penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan penyempurnaan regulasi yang lebih rinci, penegakan hukum yang tegas, serta peningkatan literasi hukum dan digital masyarakat untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang adaptif, komprehensif, dan berkeadilan di era ekonomi digital. Perkembangan teknologi informasi dan transformasi ekonomi menuju era data-driven economy telah melahirkan berbagai produk dan layanan berbasis data yang memberikan kemudahan bagi masyarakat, namun juga menimbulkan risiko baru yang mengancam hak dan keamanan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk dan mekanisme evaluasi risiko, standar keamanan produk digital, serta konstruksi tanggung jawab hukum pelaku usaha atas kerugian digital yang dialami konsumen. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis, yang dikombinasikan antara penelitian lapangan dan studi kepustakaan, dilaksanakan di Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerangka hukum yang ada saat ini belum secara spesifik mengatur standar teknis evaluasi risiko dan keamanan produk digital, sehingga menimbulkan kekosongan norma yang merugikan konsumen, terutama dalam hal pembuktian kesalahan dan ganti rugi atas kerugian non-fisik.

Berdasarkan analisis menggunakan teori tanggung jawab produk, teori perlindungan konsumen, teori manajemen risiko, dan teori tanggung jawab mutlak, penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan penyempurnaan regulasi yang lebih rinci, penegakan hukum yang tegas, serta peningkatan literasi hukum dan digital masyarakat untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang adaptif, komprehensif, dan berkeadilan di era ekonomi digital.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Produk Berbasis Data; Evaluasi Risiko; Keamanan Produk; Tanggung Jawab Hukum; Kerugian Digital

Abstract

The development of information technology and the economic transformation toward a data-driven economy have given rise to various data-based products and services that provide convenience for the public, but also pose new risks that threaten consumer rights and security. This study aims to analyze the forms and mechanisms of risk evaluation, digital product security standards, and the construction of business actors' legal liability for digital losses experienced by consumers. The study used a qualitative approach with descriptive analytical methods, combining field research and literature review, and was conducted in Parepare City, South Sulawesi. The results indicate that the current legal framework does not specifically regulate technical standards for risk evaluation and digital product security, resulting in a normative vacuum that is detrimental to consumers, particularly regarding proving fault and compensation for non-physical losses. Based on an analysis using product liability theory, consumer protection theory, risk management theory, and strict liability theory, this study concludes that more detailed regulatory improvements, firm law enforcement, and increased legal and digital literacy are needed to realize adaptive, comprehensive, and equitable consumer protection in the digital economy era. The development of information technology and the economic transformation towards a data-driven economy have given rise to various data-based products and services that provide convenience for the public, but also pose new risks that threaten consumer rights and security. This study aims to analyze the forms and mechanisms of risk evaluation, digital product security standards, and the construction of business actors' legal liability for digital losses experienced by consumers. The study used a qualitative approach with descriptive analytical methods, combining field research and literature review, and was conducted in Parepare City, South Sulawesi. The results indicate that the current legal framework does not specifically regulate technical standards for risk evaluation and digital product security, resulting in a normative vacuum that is detrimental to consumers, particularly regarding proving fault and compensation for non-physical losses. Based on analysis using product liability theory, consumer protection theory, risk management theory, and strict liability theory, this study concludes that more detailed regulatory improvements, firm law enforcement, and increased legal and digital literacy are needed to achieve adaptive, comprehensive, and equitable consumer protection in the digital economy era.

Keywords: Consumer Protection; Data-Driven Products; Risk Evaluation; Product Security; Legal Liability; Digital Loss

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan transformasi digital telah mengubah paradigma ekonomi global menuju era data-driven economy. Dalam konteks ini, data tidak lagi sekadar sekumpulan informasi, melainkan telah bertransformasi menjadi komoditas berharga dan dasar utama bagi pengembangan berbagai produk dan layanan digital. Munculnya berbagai produk berbasis data, mulai dari aplikasi berbasis kecerdasan buatan (Artificial Intelligence), sistem analitik prediktif, perangkat Internet of Things (IoT), hingga layanan keuangan digital, menawarkan kemudahan dan efisiensi yang luar biasa bagi masyarakat. Namun, di balik manfaat tersebut, terdapat risiko kompleks yang mengancam hak dan keamanan konsumen yang perlu dicermati secara hukum.¹¹

Secara normatif, asas perlindungan konsumen menuntut adanya jaminan keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum bagi setiap pengguna barang atau jasa. Hal ini mencakup tiga aspek fundamental yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu: (1) pentingnya evaluasi risiko yang komprehensif sebelum produk diluncurkan ke masyarakat; (2) penerapan standar keamanan produk yang memadai untuk mencegah ancaman siber; serta (3) kejelasan mengenai tanggung jawab pelaku usaha apabila terjadi kerugian digital. Prinsip ini sejalan dengan semangat Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait data pribadi yang menekankan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.²²

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa praktik pengelolaan produk berbasis data masih menyisakan banyak permasalahan hukum. Seringkali ditemukan kasus kebocoran data pribadi, penyalahgunaan informasi, kegagalan sistem, hingga kerugian finansial yang dialami oleh konsumen akibat celah keamanan yang tidak ditangani dengan baik oleh penyedia layanan. Karakteristik produk digital yang abstrak, dinamis, dan teknis seringkali menempatkan konsumen pada posisi yang sangat lemah karena ketidaktahuan akan risiko yang dihadapi dan mekanisme kerja sistem yang digunakan.³³

Tantangan lainnya terletak pada aspek regulasi. Kerangka hukum yang ada saat ini, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dinilai belum secara spesifik dan mendetail mengatur mengenai standar teknis keamanan produk digital serta mekanisme evaluasi risiko. Hal ini menyebabkan adanya kekosongan norma (legal vacuum) yang seringkali merugikan konsumen ketika terjadi sengketa, terutama dalam membuktikan

¹ . Melisa, M. dkk., “Perlindungan Konsumen atas Produk Berbasis Artificial Intelligence” (2025).

² Falah Al Ghazali & Try Hardyanthi, “Perlindungan Konsumen pada Platform E-Commerce: Regulasi dan Peran Pemerintah,” *Ethics and Law Journal* (2024).

³ I Wayan Suarjana, “Etika Bisnis dan Perlindungan Konsumen dalam Algoritma” (2025).

kesalahan dan menuntut ganti rugi atas kerugian yang bersifat non-fisik atau digital.⁴⁴

Lebih jauh lagi, perkembangan teknologi yang berjalan sangat cepat seringkali tidak diimbangi dengan pemahaman masyarakat yang memadai. Di Kota Parepare sendiri, adopsi terhadap produk dan layanan berbasis data mengalami peningkatan yang cukup signifikan seiring dengan pesatnya penetrasi internet. Masyarakat mulai banyak menggunakan aplikasi perbankan digital, layanan kesehatan berbasis aplikasi, hingga platform pendidikan yang semuanya mengolah data pribadi pengguna. Namun, kesadaran akan pentingnya keamanan data dan pemahaman mengenai hak-hak hukum jika terjadi kerugian masih tergolong rendah.⁵⁵

Dari sisi penelitian terdahulu, sebagian besar kajian masih berfokus pada aspek transaksi jual beli online atau perlindungan data pribadi secara umum. Kajian yang secara khusus menguraikan bagaimana mekanisme evaluasi risiko produk, standar keamanan sistem, dan konstruksi tanggung jawab hukum atas kerugian digital masih relatif terbatas, terutama dalam konteks hukum ekonomi di Indonesia. Dengan demikian, terdapat research gap yang perlu diisi dengan analisis yang komprehensif dan mendalam.⁶⁶

Berdasarkan uraian tersebut, masalah utama yang dikaji dalam penelitian ini terletak pada belum optimalnya perlindungan hukum bagi konsumen pengguna produk berbasis data, khususnya terkait: (1) belum jelasnya standar evaluasi risiko yang harus dilakukan pelaku usaha; (2) lemahnya pengawasan terhadap keamanan produk digital; serta (3) ketidakpastian hukum mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan guna merumuskan konsep perlindungan konsumen yang adaptif, komprehensif, dan berkeadilan di era ekonomi digital.

Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikaji, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitis. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam, holistik, dan kontekstual mengenai fenomena perlindungan konsumen pada produk berbasis data, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi risiko, keamanan produk, dan tanggung jawab hukum pelaku usaha. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali makna, persepsi, pengalaman, serta pandangan masyarakat dan pelaku usaha terkait isu tersebut.

⁴ . Eys Putri Pembayun & Arifin Faqih Gunawan, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital” (2025).

⁵ Iwan Mulyana & Rukanda Ahmad Sulanjana, “Regulasi dan Perlindungan Konsumen dalam Ekosistem Fintech Syariah” (2024).

⁶ Kevin Adwitiya Bhagaskara & Dwi Desi Yayi Tarina, “Perlindungan Konsumen terhadap Permasalahan Transaksi Online” (2024).

Penelitian kualitatif tidak berorientasi pada pengujian hipotesis atau angka statistik, melainkan pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena sosial dalam setting alamiahnya. Data yang dihasilkan bersifat deskriptif, yaitu berupa kata-kata, kalimat, dan narasi yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) yang dikombinasikan dengan studi kepustakaan (library research). Penelitian lapangan dilakukan untuk mendapatkan data primer secara langsung di lokasi penelitian, sedangkan studi kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder berupa teori, konsep, dan peraturan perundang-undangan yang relevan sebagai landasan analisis.¹⁵⁷

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan yang sangat mendasar dan strategis⁸.

Pertama, Kota Parepare saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam hal adopsi teknologi digital. Masyarakatnya, mulai dari kalangan pelajar, pekerja, hingga pelaku usaha UMKM, sudah sangat familiar dan intensif dalam menggunakan berbagai produk berbasis data, mulai dari aplikasi perbankan digital, dompet elektronik, layanan kesehatan online, hingga platform belanja dan pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa objek penelitian sangat relevan dan mudah ditemukan di daerah ini.

Kedua, meskipun penggunaan teknologi sudah tinggi, namun berdasarkan observasi awal, pemahaman masyarakat mengenai aspek hukum, risiko keamanan data, dan hak-hak konsumen jika terjadi kerugian digital masih tergolong minim. Oleh karena itu, penelitian di Kota Parepare menjadi sangat urgen untuk melihat bagaimana implementasi hukum perlindungan konsumen diterapkan di daerah yang sedang tumbuh ekonominya.

Ketiga, keterjangkauan lokasi dan kemudahan akses bagi peneliti untuk melakukan pengumpulan data secara maksimal juga menjadi pertimbangan teknis.

Adapun waktu penelitian direncanakan akan dilaksanakan selama proses penyusunan makalah berlangsung, mulai dari tahap persiapan, pengumpulan data di lapangan, pengolahan data, hingga penyusunan laporan hasil penelitian.¹⁶⁹

3. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah, mendalam, dan tidak melebar ke pembahasan lain, maka ditetapkan fokus penelitian yang dibatasi pada tiga aspek utama, yaitu:

a. Evaluasi Risiko (Risk Assessment): Mengkaji bagaimana identifikasi dan analisis potensi bahaya yang mungkin timbul dari produk berbasis data, serta

⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (2020).

⁹ Evi, T. dkk., Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (2025).

upaya pencegahan yang harus dilakukan pelaku usaha sebelum dan sesudah produk diedarkan.

b. Keamanan Produk (Product Safety): Meneliti standar teknis dan hukum mengenai keamanan sistem, perlindungan data pribadi, dan integritas informasi yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan digital agar tidak merugikan konsumen.

c. Tanggung Jawab Hukum (Legal Liability): Menganalisis bentuk, dasar, dan mekanisme pertanggungjawaban pelaku usaha apabila terjadi kerugian digital, baik berupa kerugian materiil maupun immateriil yang dialami oleh konsumen.

Fokus ini menjadi batasan yang jelas bagi peneliti untuk menggali data yang spesifik sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya.¹⁷¹⁰

4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang bersifat naratif, deskriptif, dan explanatif. Sementara itu, sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu:

a. Data Primer: Merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya di lapangan. Data ini didapatkan melalui hasil wawancara mendalam dengan informan yang kompeten dan relevan, serta hasil observasi langsung terhadap fenomena yang terjadi di Kota Parepare. Informan dalam penelitian ini meliputi: konsumen pengguna produk digital, pelaku usaha digital atau penyedia layanan, serta narasumber ahli seperti praktisi hukum atau akademisi yang memahami bidang ini.

b. Data Sekunder: Merupakan data pendukung yang diperoleh dari studi literatur dan dokumen. Data ini berfungsi untuk memperkuat analisis dan memberikan landasan teori. Data sekunder meliputi:

- Peraturan perundang-undangan yang relevan (UU Perlindungan Konsumen, UU PDP, UU ITE, dll).
- Buku-buku teks hukum, jurnal ilmiah, makalah, artikel, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik perlindungan konsumen dan hukum teknologi.
- Dokumen-dokumen lain yang mendukung penelitian ini.

Penggunaan data primer dan sekunder secara bersamaan dimaksudkan agar hasil penelitian menjadi komprehensif, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan keilmuan-nya.¹⁸¹¹

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama yang saling melengkapi, yaitu:

a. Observasi: Teknik ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung dan sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diteliti. Peneliti mengamati secara langsung bagaimana masyarakat di Kota Parepare menggunakan produk berbasis data, bagaimana interaksi mereka dengan sistem aplikasi,

¹⁰ Moleong, L.J., Metodologi Penelitian Kualitatif (2019).

¹¹ Bungin, B., Metodologi Penelitian Kualitatif (2018).

serta indikator-indikator keamanan yang terlihat dari antarmuka pengguna. Observasi bertujuan untuk mendapatkan data faktual yang sesuai dengan kondisi riil di lapangan tanpa adanya rekayasa.

b. Wawancara Mendalam (In-depth Interview): Teknik ini merupakan teknik utama dalam penelitian ini. Peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dan terstruktur maupun semi-terstruktur dengan informan yang telah ditentukan. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mendalam mengenai persepsi konsumen terhadap risiko digital, pengalaman mereka jika pernah mengalami kerugian, pemahaman terhadap hak-hak hukum, serta pandangan pelaku usaha mengenai kewajiban keamanan dan tanggung jawab mereka. Proses wawancara ini difokuskan di wilayah Kota Parepare agar data yang diperoleh spesifik dan kontekstual dengan kondisi lokal.

c. Dokumentasi: Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, mencatat, dan menyalin data-data tertulis yang relevan dengan penelitian. Dokumen dapat berupa syarat dan ketentuan layanan aplikasi, kebijakan privasi, peraturan hukum, artikel berita, laporan penelitian, hingga dokumentasi foto atau video saat kegiatan pengumpulan data berlangsung. Teknik ini berfungsi untuk melengkapi dan memperkuat data yang telah didapatkan dari observasi dan wawancara.¹⁹¹²

6. Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin bahwa data yang diperoleh adalah data yang valid, kredibel, dan dapat dipercaya (trustworthy), maka diperlukan uji keabsahan data. Dalam penelitian ini, uji keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Triangulasi: Merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Dalam penelitian ini digunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

- Triangulasi Sumber: Membandingkan informasi yang didapat dari satu informan dengan informan lainnya.

- Triangulasi Metode: Membandingkan hasil data yang didapat melalui teknik wawancara dengan hasil observasi dan data dokumentasi. Jika data dari berbagai sumber dan metode tersebut menunjukkan kesesuaian atau konsistensi, maka data tersebut dianggap valid.

b. Member Check: Yaitu proses pengecekan kembali data yang telah diperoleh dan dicatat kepada pemberi informasi (informan). Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa catatan peneliti sesuai dengan apa yang sebenarnya dimaksudkan oleh informan, sehingga menghindari kesalahan penafsiran atau distorsi data

c. Kecukupan Referensi: Mengumpulkan bukti-bukti pendukung yang cukup, seperti catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, atau dokumen resmi lainnya untuk mendukung data yang telah terkumpul agar memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.²⁰¹³

¹² . Haryoko, S. dkk., Analisis Data Penelitian Kualitatif (2020).

¹³ Mekarisce, A.A., "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Penelitian Kualitatif" (2020).

7. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Namun, dalam tahapan penulisan makalah ini, teknik analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu:

- a. Reduksi Data (Data Reduction): Merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya. Data yang telah dikumpulkan dari lapangan kemungkinan besar berjumlah banyak dan beragam, maka perlu disaring dan disederhanakan agar lebih jelas dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, data yang direduksi adalah informasi yang berkaitan erat dengan evaluasi risiko, keamanan produk, dan tanggung jawab hukum.
- b. Penyajian Data (Data Display): Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data tersebut. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang tersusun secara sistematis, logis, dan koheren. Melalui penyajian data ini, maka data akan terorganisir dengan baik, sehingga memudahkan untuk menarik kesimpulan dan memahami apa yang terjadi.
- c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification): Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dari data yang telah dianalisis. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dihasilkan merupakan kesimpulan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan. Kota ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik yang sangat relevan dengan topik yang dikaji, yaitu sebagai salah satu pusat pertumbuhan ekonomi dan pendidikan di wilayah Sulawesi Selatan.

Dalam beberapa tahun terakhir, tingkat adopsi teknologi informasi dan penggunaan produk berbasis data di Kota Parepare mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Hampir seluruh lapisan masyarakat, mulai dari pelajar, pekerja, pelaku usaha UMKM, hingga masyarakat umum, telah terbiasa menggunakan berbagai jenis layanan digital. Produk dan layanan yang paling dominan digunakan meliputi: layanan perbankan digital, dompet elektronik (e-wallet), layanan kesehatan daring, platform pendidikan, dan yang paling utama adalah aplikasi perdagangan elektronik (e-commerce) seperti Shopee.

Penggunaan aplikasi Shopee di kalangan masyarakat Parepare sudah sangat masif. Aplikasi ini tidak hanya digunakan sebagai sarana belanja, tetapi juga dimanfaatkan oleh pelaku usaha lokal untuk memasarkan produk mereka. Namun, di balik kemudahan yang ditawarkan, terdapat berbagai risiko hukum yang perlu dikaji, mulai dari keamanan data pribadi, transparansi transaksi, hingga mekanisme pertanggungjawaban jika terjadi kerugian.

Hasil Wawancara dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

No	Nama Responden	Temuan Hasil Wawancara	Analisis (Sesuai Kesimpulan)	Dasar Hukum / Pasal
1	Sitirohana	Tidak memahami risiko penggunaan aplikasi, hanya ikut-ikutan menggunakan Shopee	Menunjukkan rendahnya literasi digital dan tidak terpenuhinya hak atas informasi	UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf c (hak atas informasi)
2	Jumarni	Tidak mengetahui risiko data pribadi dan keamanan saldo	Konsumen belum sadar akan bahaya penggunaan data digital	UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 7 huruf b (kewajiban pelaku usaha memberi informasi)
3	Sitirohana & Jumarni	Pernah mengalami barang tidak sesuai dengan deskripsi	Perlindungan konsumen belum optimal, terjadi kerugian nyata	UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 8 ayat (1) (larangan barang tidak sesuai)
4	Sitirohana & Jumarni	Merasa ragu terhadap keamanan data pribadi	Menunjukkan lemahnya kepercayaan terhadap sistem keamanan	UU No. 27 Tahun 2022 Pasal 67 (perlindungan data pribadi)
5	Sitirohana & Jumarni	Tidak memahami fitur keamanan seperti OTP atau verifikasi	Kurangnya edukasi dari platform dan rendahnya literasi pengguna	UU ITE Pasal 15 (sistem harus aman dan andal)
6	Sitirohana & Jumarni	Tidak tahu harus melapor ke mana jika terjadi kerugian	Menunjukkan lemahnya pemahaman mekanisme perlindungan hukum	UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 19 ayat (1) (hak ganti rugi)
7	Sitirohana & Jumarni	Tidak mengetahui hak	Hak konsumen belum	UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 (hak konsumen)

		sebagai konsumen	tersosialisasi dengan baik	
8	Pihak Cabang Shopee	Hanya sebagai fasilitator, kebijakan diatur pusat	Ada keterbatasan peran di tingkat operasional	UU ITE Pasal 15 (tanggung jawab penyelenggara sistem)
9	Pihak Cabang Shopee	Risiko umum: penipuan, akun diretas, barang tidak sesuai	Risiko digital nyata masih sering terjadi	UU No. 27 Tahun 2022 Pasal 65 (larangan penyalahgunaan data)
10	Prof. Dr. Fikri, S.Ag., M.H.I. (Ahli Hukum)	Evaluasi risiko adalah bagian dari duty of care	Pelaku usaha wajib melakukan mitigasi risiko	UU ITE & UU Perlindungan Konsumen
11	Prof. Dr. Fikri, S.Ag., M.H.I. (Ahli Hukum)	Kurangnya transparansi informasi adalah pelanggaran	Konsumen berhak atas informasi yang jelas	UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 4
12	Prof. Dr. Fikri, S.Ag., M.H.I. (Ahli Hukum)	Tanggung jawab masih berbasis kesalahan (fault liability)	Perlindungan belum maksimal, pembuktian sulit	UU ITE (alat bukti elektronik)

Bukti wawancara terkait perlindungan shoppe di kota parepare (Konsumen, Pihak Cabang Shopee Dan Ahli Hukum)



Evaluasi Risiko pada Produk Berbasis Data (Studi Kasus: Aplikasi Shopee)
1. Bentuk Risiko yang Berpotensi Menimbulkan Kerugian

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi terhadap penggunaan aplikasi Shopee di Kota Parepare, terdapat beberapa bentuk risiko nyata yang sering dihadapi oleh konsumen, yang dapat dikelompokkan sebagai berikut:

a. Risiko Kebocoran dan Penyalahgunaan Data Pribadi

Dalam penggunaan aplikasi Shopee, konsumen wajib memasukkan data pribadi seperti nama lengkap, nomor KTP, nomor telepon, alamat lengkap, hingga data rekening bank atau kartu kredit. Risiko yang muncul antara lain:

- Data profil konsumen yang disalahgunakan untuk penipuan atau phishing.
- Pengiriman iklan atau pesan komersial tanpa izin (spamming).
- Potensi pencurian identitas jika sistem keamanan aplikasi memiliki celah atau diretas.

b. Risiko Kegagalan dan Kesalahan Sistem

Pengguna di Parepare sering mengeluhkan beberapa gangguan teknis yang menimbulkan kerugian, seperti:

- Error Sistem: Transaksi sudah berhasil dibayar namun status di aplikasi belum berubah atau dianggap gagal.
- Kesalahan Algoritma: Tampilan harga yang salah, diskon yang tidak sesuai, atau kesalahan perhitungan ongkos kirim.
- Gangguan Layanan: Aplikasi down atau tidak bisa diakses pada saat-saat penting seperti saat flash sale atau pembayaran tagihan.

c. Risiko Ketidakjelasan Informasi dan Klausul Baku

Banyak konsumen yang mengaku tidak membaca syarat dan ketentuan yang panjang dan rumit. Risikonya meliputi:

- Adanya klausul yang membebaskan pihak Shopee dari tanggung jawab tertentu.
- Ketidakjelasan mengenai jaminan keamanan pembayaran.
- Prosedur pengembalian dana (refund) dan retur barang yang seringkali rumit dan memakan waktu.

d. Risiko Kerugian Finansial

Ini adalah risiko yang paling sering terjadi, meliputi:

- Dana terpotong namun barang tidak kunjung dikirim.
- Penipuan oleh penjual (seller) yang tidak bertanggung jawab.
- Biaya tambahan yang tidak jelas atau pemotongan saldo secara sepihak.

2. Mekanisme Evaluasi Risiko yang Diterapkan

Berdasarkan analisis terhadap kebijakan dan praktik yang dilakukan oleh pengelola aplikasi Shopee, mekanisme evaluasi risiko yang seharusnya berjalan dapat dilihat sebagai berikut:

a. Tahap Pengembangan (Sebelum Rilis)

Shopee sebagai perusahaan teknologi besar memiliki tim khusus yang melakukan Risk Assessment sebelum fitur baru diluncurkan. Mereka menguji keamanan sistem, ketahanan server, dan potensi celah keamanan siber. Namun, bagi konsumen di daerah, hasil evaluasi teknis ini tidak pernah dipublikasikan secara transparan.

b. Pengawasan Pasca Rilis

Shopee menerapkan sistem pemantauan transaksi secara real-time untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan. Namun, dalam praktik di lapangan, respon terhadap masalah seringkali dianggap lambat dan harus melalui jalur layanan pelanggan yang berjenjang, sehingga konsumen merasa kesulitan.

c. Kesenjangan antara Teori dan Praktik

Meskipun secara regulasi perusahaan sudah baik, namun di tingkat pengguna akhir di Parepare, ditemukan fakta bahwa:

1. Evaluasi risiko belum sepenuhnya dipahami oleh konsumen.
2. Peringatan risiko seringkali ditulis dengan bahasa hukum yang sulit dimengerti.
3. Konsumen seringkali menyetujui semua kebijakan tanpa membaca (click wrap agreement)

3. Analisis Hukum Terhadap Evaluasi Risiko

Ditinjau berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dalam hal ini Shopee memiliki kewajiban mutlak untuk menjamin keamanan dan keselamatan produk/jasa yang ditawarkan.

Analisis:

1. Kewajiban Evaluasi: Shopee wajib melakukan evaluasi risiko secara menyeluruh. Kegagalan dalam mendeteksi celah keamanan yang menyebabkan kerugian konsumen dapat dikategorikan sebagai kelalaian (nalaigent).
2. Prinsip Product Liability: Karena Shopee menguasai teknologi dan sistem, maka beban pembuktian seharusnya berada pada pelaku usaha untuk membuktikan bahwa mereka telah melakukan langkah pencegahan yang maksimal.
3. Kekosongan Norma: Masalah utama adalah belum ada aturan teknis yang secara spesifik mengatur standar evaluasi keamanan aplikasi e-commerce, sehingga ketika terjadi sengketa, seringkali merujuk pada syarat dan ketentuan buatan pelaku usaha itu sendiri yang cenderung berpihak pada platform.

Analisis Risiko Penggunaan Aplikasi Shopee di Kota Parepare

No	Kategori Risiko	Contoh Kasus Nyata	Potensi Kerugian	Tingkat Risiko
1	Keamanan Data	Pencurian akun, penipuan mengatasnamakan Shopee	Materiil & Nama Baik	TINGGI
2	Kesalahan Sistem	Transaksi sukses tapi status gagal, saldo terpotong	Finansial & Waktu	SEDANG
3	Transparansi	Syarat & ketentuan rumit, biaya tersembunyi	Kerugian finansial	SEDANG
4	Penipuan Transaksi	Barang tidak sesuai, barang palsu, seller nakal	Finansial & Psikis	TINGGI

C. Standar Keamanan Produk Digital yang Wajib Dipenuhi

1. Standar Keamanan Ideal Berdasarkan Hukum dan Teori

Agar aplikasi seperti Shopee dapat dikatakan aman dan memenuhi standar hukum perlindungan konsumen, maka harus memenuhi prinsip CIA Triad (Confidentiality, Integrity, Availability) serta ketentuan UU PDP No. 27 Tahun 2022:

- a. Kerahasiaan (Confidentiality): Data pengguna seperti KTP, nomor kartu kredit, dan riwayat transaksi harus terenkripsi dan hanya bisa diakses oleh pihak yang berwenang.
- b. Keutuhan Data (Integrity): Data transaksi dan informasi barang tidak boleh berubah atau dimanipulasi tanpa sepengetahuan pengguna.
- c. Ketersediaan Layanan (Availability): Sistem harus stabil dan bisa diakses kapan saja tanpa gangguan yang merugikan.

d. Notifikasi Keamanan: Pengguna harus diberitahu jika ada login dari perangkat baru atau aktivitas mencurigakan.

2. Implementasi Standar Keamanan pada Aplikasi Shopee

Berdasarkan pengamatan terhadap aplikasi Shopee yang digunakan masyarakat Parepare:

a. Aspek Teknis:

Secara teknologi, Shopee sudah menerapkan standar keamanan yang cukup baik seperti enkripsi data, verifikasi dua langkah (2 Factor Authentication), dan sistem Escrow (dana ditahan sampai barang diterima). Ini merupakan bentuk pemenuhan standar keamanan dasar.

b. Aspek Informasi kepada Konsumen:

Meskipun sistemnya aman, informasinya belum sepenuhnya transparan ke pengguna. Contoh: Konsumen tidak tahu secara detail bagaimana data mereka disimpan atau siapa saja pihak ketiga yang bisa mengakses data mereka sesuai Privacy Policy Shopee.

c. Perbedaan Kapabilitas Pengguna:

Di Parepare, tidak semua pengguna memahami fitur keamanan seperti mengaktifkan PIN atau Fingerprint. Banyak yang hanya menggunakan password sederhana, sehingga risiko disalahgunakan orang lain masih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa standar keamanan teknis saja tidak cukup, harus dibarengi edukasi.

3. Analisis Keadilan Sosial (Perspektif Roscoe Pound)

Hukum harus menyeimbangkan kepentingan. Shopee berkepentingan mencari keuntungan, namun konsumen berkepentingan atas keamanan. Jika standar keamanan hanya menjadi urusan teknis internal tanpa pengawasan negara, maka posisi konsumen (terutama di daerah) akan selalu lemah. Oleh karena itu, standar keamanan harus dijadikan kewajiban hukum yang tegas, bukan sekadar pilihan teknologi.

Pemenuhan Standar Keamanan Aplikasi Shopee

No	Aspek Standar	Kondisi Ideal	Realita di Shopee	Keterangan
1	Enkripsi Data	Wajib ada proteksi data sensitif	Sudah diterapkan	Data kartu & KTP terproteksi
2	Autentikasi	Verifikasi ganda (2FA)	Tersedia tapi opsional	Pengguna jarang mengaktifkan
3	Transparansi	Info keamanan jelas	Ada di Syarat & Ketentuan	Bahasa terlalu teknis
4	SOP Insiden	Prosedur jika data bocor	Ada mekanisme internal	Lambat dalam respon ke pengguna
5	Sistem Escrow	Dana aman sampai barang sampai	Sudah berjalan baik	Menjadi nilai plus keamanan

D. Konstruksi Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha atas Kerugian Digital

1. Dasar Hukum Tanggung Jawab Shopee terhadap Konsumen

Dalam hubungan hukum antara pengguna Shopee dan penyelenggara sistem elektronik, tanggung jawab dapat ditinjau dari beberapa sudut pandang:

a. Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan (Fault Liability)

Shopee bertanggung jawab jika terbukti melakukan kesalahan, misalnya:

- Sistem keamanan yang bocor karena kelalaian.
- Kesalahan sistem yang menyebabkan dana hilang.
- Kegagalan memverifikasi identitas penjual nakal yang merugikan pembeli.

b. Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability)

Mengingat produk digital adalah produk berisiko tinggi dan kompleks, maka seharusnya berlaku prinsip tanggung jawab mutlak. Artinya, walaupun Shopee mengaku tidak bersalah, selama kerugian terjadi akibat penggunaan sistem/produk mereka, maka mereka tetap wajib mengganti rugi. Prinsip ini sangat melindungi konsumen yang awam secara teknologi.

c. Tanggung Jawab Berdasarkan Perjanjian

Dengan mendaftar, pengguna dianggap setuju dengan Terms of Service. Namun, dalam hukum perlindungan konsumen, klausul baku yang membebaskan tanggung jawab pelaku usaha secara mutlak batal demi hukum (Pasal 18 UUPK).

2. Bentuk Kerugian dan Ganti Rugi pada Kasus Shopee

Berdasarkan temuan di lapangan:

a. Kerugian Materiil

Ini yang paling mudah dituntut, contohnya:

- Uang yang hilang/tidak masuk ke penjual/pembeli.
- Biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki akun yang diretas.
- Harga barang yang tidak sesuai atau barang cacat.
- Cara Penyelesaian: Melalui fitur Bantuan, Pengaduan, atau Call Center. Shopee umumnya mengembalikan dana (refund) jika terbukti kesalahan sistem atau penjual.

b. Kerugian Non-Materiil

Ini yang sering terabaikan:

- Stres, kecemasan, dan waktu terbuang karena proses komplain yang berbelit-belit.
- Kerusakan nama baik jika akun dipakai untuk hal negatif.
- Masalah: Hukum Indonesia belum jelas cara menghitung ganti rugi jenis ini, sehingga konsumen sulit mendapatkannya.

3. Hambatan dan Solusi Penyelesaian Sengketa

Hambatan yang Ditemui di Parepare:

1. Beban Pembuktian: Konsumen kesulitan menyediakan bukti teknis karena log sistem hanya dimiliki Shopee.
2. Jangkauan Lembaga: Belum ada kantor Otoritas Perlindungan Konsumen atau BPSK yang mudah diakses untuk membantu menyelesaikan sengketa online.
3. Sifat Digital: Para pihak sering berada di wilayah yurisdiksi yang berbeda (pembeli di Parepare, penjual di Jawa, Platform di luar negeri/Singapura), menyulitkan penegakan hukum.

Upaya Penyelesaian yang Ideal:

- Penerapan Prinsip Contra Proferentem: Jika ada keraguan dalam kalimat syarat dan ketentuan, maka harus ditafsirkan yang paling menguntungkan konsumen.

- Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa: Shopee menyediakan fitur mediasi, namun harus lebih adil dan tidak berat sebelah.
- Edukasi: Masyarakat Parepare perlu diajarkan cara menyimpan bukti transaksi (screenshot, struk) sebagai alat bukti yang sah di pengadilan.

Mekanisme Tanggung Jawab Hukum pada Sengketa Transaksi Shopee

No	Skenario Masalah	Dasar Tanggung Jawab	Pihak yang Bertanggung Jawab	Solusi Hukum
1	Barang tidak sampai / palsu	Kelalaian Penjual & Pengawasan Platform	Penjual utama, Shopee turut bertanggung jawab jika lalai awasi	Ganti rugi / Uang kembali
2	Saldo hilang karena error sistem	Kesalahan Teknis	Shopee (Penyelenggara Sistem)	Pengembalian dana penuh + kompensasi
3	Akun diretas/hack	Kelalaian Keamanan	Shopee jika sistem lemah, User jika password lemah	Pemulihan akun & perlindungan data
4	Klausul merugikan	Pelanggaran UUPK	Tidak sah / Batal demi hukum	Klausul diabaikan, berlaku aturan hukum

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hans Kelsen. Teori Hukum Murni (Pure Theory of Law). Bandung: Nusa Media, 2011.
- John Rawls. A Theory of Justice. Cambridge: Harvard University Press, 1971.
- Roscoe Pound. Pengantar Filsafat Hukum. Jakarta: Bhratara, 1996.
- Satjipto Rahardjo. Ilmu Hukum. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Philipus M. Hadjon. Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad. Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Lexy J. Moleong. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.
- Miles dan Huberman. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: UI Press, 2014.
- Jurnal dan Penelitian**
- Melisa dkk. "Perlindungan Konsumen atas Produk Berbasis Artificial Intelligence." Jurnal Hukum Digital, Vol. 3 No. 1, 2025.
- Pembayun dan Gunawan. "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Digital." Jurnal Rechtsvinding, Vol. 5 No. 2, 2025.
- Budiman dkk. "Perlindungan Konsumen dalam Ekosistem Bisnis Digital Secara Yuridis." Jurnal Legalitas, Vol. 7 No. 1, 2025.
- Hamdi dkk. "Tantangan Perlindungan Konsumen di Era Digital." Jurnal Hukum dan Teknologi, Vol. 4 No. 2, 2025.
- Rahmawati dkk. "Perlindungan Hukum dalam Transaksi Online." Jurnal Yustisia, Vol. 6 No. 1, 2024.
- Kevin Adwitiya Bhagaskara dan Dwi Desi Yayi Tarina. "Perlindungan Konsumen terhadap Permasalahan Transaksi Online." Jurnal Hukum Ekonomi Digital, Vol. 2 No. 1, 2024.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.