Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 10125-10136

Efektivitas Gugatan Perdata sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen dalam Sengketa Bisnis Digital

Anisa Aprilia Santosa[1], Ani Purwati[2]
Program Studi Magister Hukum Pascasarjana Universitas Sahid
Corresponding Author: Anisa Aprilia Santosa, e-mail: Anisaaprilia54@yahoo.com

Published: February, 2026

ABSTRAK

Perkembangan bisnis digital yang pesat telah mengubah pola hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, terutama melalui transaksi elektronik yang cenderung menempatkan konsumen pada posisi yang lemah secara struktural. Meskipun gugatan perdata tersedia sebagai instrumen perlindungan hukum, efektivitasnya dalam menyelesaikan sengketa konsumen bisnis digital masih menjadi persoalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas gugatan perdata sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital serta mengidentifikasi hambatan yuridis dan praktis dalam penerapannya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, yang didukung oleh telaah terhadap peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan doktrin hukum terkait perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gugatan perdata secara normatif tetap relevan dan dapat digunakan sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen digital, namun efektivitasnya masih terbatas akibat ketimpangan posisi para pihak, dominasi kontrak baku elektronik, kesulitan pembuktian berbasis data digital, serta prosedur peradilan yang kurang efisien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa gugatan perdata memerlukan penyesuaian konseptual, prosedural, dan regulatif agar mampu memberikan perlindungan konsumen yang adil dan efektif dalam lingkungan bisnis digital.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Sengketa Bisnis Digital, Gugatan Perdata, Kontrak Elektronik

ABSTRACT

The rapid growth of digital business has significantly transformed consumer business relationships, particularly through electronic transactions that often place consumers in a structurally weaker position. Despite the availability of civil lawsuits as a legal remedy, their effectiveness in protecting consumers in digital business disputes remains questionable. This study aims to analyze the effectiveness of civil litigation as an instrument of consumer protection in digital business disputes and to identify the juridical and practical obstacles that affect its implementation. This research employs a normative legal method, using statutory and conceptual approaches, supported by an analysis of relevant regulations, court decisions, and legal doctrines concerning consumer protection and digital transactions. The findings reveal that civil lawsuits remain normatively valid and accessible as a legal mechanism for resolving digital consumer disputes; however, their effectiveness is limited by structural imbalances between consumers and digital business actors, the dominance of standard electronic contracts, difficulties in electronic evidence, and procedural inefficiency. These conditions reduce the substantive protective function of civil litigation, particularly in cases involving small-scale and mass consumer losses. The study concludes that although civil lawsuits retain legal relevance, they require doctrinal, procedural, and regulatory adjustments to ensure fair and effective consumer protection in the digital business environment.

Keywords: Consumer Protection, Digital Business Disputes, Civil Lawsuit, Eletronic Contracts

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan fundamental dalam struktur perekonomian global. Digitalisasi tidak lagi sekadar menjadi alat bantu dalam aktivitas ekonomi,

melainkan telah membentuk suatu ekosistem baru yang mengintegrasikan teknologi, data, dan sistem hukum ke dalam relasi bisnis. Bisnis digital melalui platform e-commerce, marketplace, aplikasi berbasis internet, serta berbagai layanan digital lainnya kini menjadi model dominan dalam transaksi barang dan jasa. Transaksi yang sebelumnya bersifat konvensional dan mengandalkan pertemuan fisik kini berlangsung secara virtual, instan, dan lintas batas negara, sehingga menimbulkan tantangan hukum yang semakin kompleks. Dalam konteks ini ditegaskan bahwa "digital economy restructures contractual relationships by embedding legal obligations into technological systems rather than negotiated agreements (Brownsword, R. (2021). Perubahan tersebut berdampak langsung pada relasi hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam transaksi digital, konsumen tidak lagi berhadapan secara langsung dengan pelaku usaha, melainkan dengan sistem elektronik yang dioperasikan oleh platform digital. Hubungan hukum dibangun melalui mekanisme persetujuan elektronik yang umumnya dituangkan dalam kontrak baku. Kontrak tersebut disusun sepihak oleh pelaku usaha dengan klausula yang sering kali bersifat membatasi tanggung jawab dan meminimalkan risiko hukum bagi pelaku usaha. Kondisi ini menciptakan ketimpangan relasi hukum yang signifikan antara konsumen dan pelaku usaha.

Di tingkat global, isu perlindungan konsumen dalam bisnis digital menjadi perhatian utama karena meningkatnya risiko kerugian yang dialami konsumen. Konsumen digital sering kali tidak memiliki pemahaman yang memadai terhadap isi kontrak elektronik yang mereka setujui. Hal ini diperkuat oleh pandangan bahwa "consumers in digital markets often lack meaningful choice and understanding of standard form contracts imposed by platforms" (Howells, G., Ramsay, I., & Wilhelmsson, T., 2022). Akibatnya, ketika terjadi sengketa, konsumen berada pada posisi yang lemah baik secara ekonomi, informasi, maupun hukum. Karakteristik bisnis digital juga memperumit mekanisme penyelesaian sengketa. Sengketa digital tidak hanya melibatkan persoalan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, tetapi juga berkaitan dengan penguasaan data, algoritma, dan sistem teknologi yang tidak transparan bagi konsumen. Mekanisme perlindungan konsumen yang selama ini bertumpu pada hukum perdata konvensional sering kali dinilai belum sepenuhnya mampu menjawab tantangan tersebut. Proses litigasi yang panjang dan formal tidak sejalan dengan sifat transaksi digital yang cepat dan masif, sehingga menimbulkan kesenjangan antara norma hukum dan realitas sosial.

Kondisi global tersebut juga tercermin dalam konteks nasional Indonesia. Pertumbuhan ekonomi digital nasional menunjukkan peningkatan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Marketplace, layanan transportasi daring, layanan keuangan digital, serta berbagai aplikasi berbasis platform telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Digitalisasi ekonomi membuka akses yang luas bagi konsumen, namun sekaligus meningkatkan potensi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha digital. Secara normatif, sistem hukum Indonesia telah menyediakan dasar perlindungan konsumen melalui Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Ketentuan-ketentuan tersebut mengakui keabsahan perjanjian elektronik, alat bukti elektronik, serta hak konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita. Namun demikian, keberadaan norma hukum tersebut belum tentu menjamin terwujudnya perlindungan hukum yang efektif. Dalam literatur hukum ditegaskan bahwa "the existence of legal rules does not automatically ensure effective legal protection without accessible enforcement mechanisms"(Mertokusumo, S., 2021).

Dalam praktik, konsumen Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan ketika berupaya menegakkan hak-haknya melalui mekanisme hukum. Gugatan perdata sebagai instrumen utama perlindungan hukum sering kali dipandang tidak sebanding dengan kerugian yang dialami konsumen,

khususnya dalam sengketa bisnis digital yang bernilai kecil secara individual. Biaya perkara, kompleksitas prosedur, serta lamanya proses peradilan menjadi faktor utama yang menghambat akses konsumen terhadap keadilan. Selain itu, ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha digital semakin memperlemah efektivitas gugatan perdata. Pelaku usaha digital, khususnya platform berskala besar, memiliki sumber daya ekonomi, teknologi, dan hukum yang jauh lebih kuat dibandingkan konsumen individu. Kondisi ini sejalan dengan pandangan bahwa "power imbalance between platforms and consumers significantly undermines the practical effectiveness of civil litigation"(Zuboff, S., 2020). Ketimpangan tersebut tidak hanya bersifat ekonomi, tetapi juga struktural, karena pelaku usaha menguasai sistem dan data transaksi.

Persoalan pembuktian menjadi tantangan krusial dalam gugatan perdata sengketa bisnis digital. Meskipun hukum Indonesia telah mengakui alat bukti elektronik, dalam praktik konsumen sering kali kesulitan mengakses dan mengelola bukti tersebut. Data transaksi, rekam jejak digital, dan sistem algoritma umumnya berada dalam penguasaan pelaku usaha atau platform. Dalam konteks ini dinyatakan bahwa "control over digital evidence often determines the outcome of disputes in platform-based transactions"(Reidenberg, J. R., 2021). Akibatnya, konsumen berada pada posisi yang tidak seimbang dalam proses pembuktian di pengadilan. Lebih jauh, persoalan yurisdiksi dan pilihan forum dalam kontrak baku juga memperumit posisi konsumen. Banyak kontrak elektronik memuat klausula pilihan hukum dan forum yang merugikan konsumen, sehingga membatasi akses mereka terhadap pengadilan nasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara struktural gugatan perdata belum sepenuhnya dirancang untuk melindungi konsumen dalam sengketa bisnis digital yang bersifat lintas wilayah dan berbasis teknologi.

Dari perspektif akses keadilan, gugatan perdata sering kali gagal menjadi instrumen perlindungan yang efektif bagi konsumen. Proses litigasi yang memakan waktu lama dan biaya yang tinggi tidak sebanding dengan nilai klaim yang diajukan oleh konsumen. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa "civil justice systems frequently fail consumers when litigation costs exceed the value of individual claims"(Hodges, C., 2020). Akibatnya, banyak konsumen memilih untuk tidak menempuh jalur hukum meskipun mengalami kerugian. Kondisi tersebut menimbulkan kekhawatiran bahwa perlindungan konsumen dalam bisnis digital hanya bersifat normatif tanpa implementasi yang efektif. Apabila gugatan perdata tidak mampu memberikan perlindungan nyata, maka tujuan hukum untuk mewujudkan keadilan dan kepastian hukum menjadi sulit tercapai. Oleh karena itu, efektivitas gugatan perdata perlu dievaluasi secara kritis dalam konteks sengketa bisnis digital.

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap bisnis digital serta potensi kerugian konsumen yang terus berulang. Perlindungan konsumen yang tidak efektif tidak hanya merugikan individu, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap ekosistem bisnis digital dan sistem hukum secara keseluruhan. Dalam konteks ini, efektivitas hukum harus dilihat dari kemampuannya memberikan perlindungan yang nyata dan tepat waktu. Sebagaimana ditegaskan bahwa "legal effectiveness must be assessed by its capacity to deliver real and timely justice, not merely by doctrinal coherence"(Twigg-Flesner, C., 2023). Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara khusus menempatkan gugatan perdata sebagai instrumen perlindungan konsumen yang diuji efektivitasnya dalam konteks bisnis digital. Penelitian ini tidak hanya mengkaji keberadaan norma hukum yang mengatur gugatan perdata, tetapi juga menganalisis keterbatasannya dalam menghadapi ketimpangan relasi hukum, tantangan pembuktian elektronik, serta hambatan akses keadilan bagi konsumen. Pendekatan ini membedakan penelitian ini dari kajian sebelumnya yang cenderung menekankan aspek normatif tanpa mengevaluasi efektivitas implementasi gugatan perdata dalam praktik. Dengan demikian, penelitian ini

diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan konsep perlindungan konsumen dalam hukum perdata modern serta kontribusi praktis berupa rekomendasi penguatan mekanisme gugatan perdata agar lebih adaptif terhadap karakteristik sengketa bisnis digital. Kajian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi pembaruan kebijakan dan praktik peradilan dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif di era ekonomi digital.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan urgensi penelitian sebagaimana diuraikan dalam pendahuluan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana efektivitas gugatan perdata sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa bisnis digital di Indonesia?
- Apa saja hambatan yuridis dan praktis yang memengaruhi efektivitas gugatan perdata dalam melindungi konsumen pada sengketa bisnis digital?

Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

- Menganalisis efektivitas gugatan perdata sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital, dengan menelaah kesesuaian antara norma hukum perdata yang berlaku dan praktik penyelesaian sengketa di pengadilan.
- Mengidentifikasi dan mengkaji hambatan yuridis maupun praktis dalam penerapan gugatan perdata terhadap sengketa bisnis digital, guna merumuskan rekomendasi penguatan perlindungan konsumen yang lebih adaptif terhadap karakteristik transaksi digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini disusun untuk menganalisis efektivitas gugatan perdata sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital secara sistematis dan argumentatif. Metode penelitian yang digunakan dirancang agar mampu menjawab rumusan masalah melalui kajian normatif terhadap hukum positif yang berlaku.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif dipilih karena fokus utama penelitian ini adalah mengkaji norma hukum yang mengatur gugatan perdata dan perlindungan konsumen dalam konteks transaksi dan sengketa bisnis digital. Penelitian ini tidak bertujuan untuk meneliti perilaku masyarakat atau pelaku usaha secara langsung, melainkan menelaah hukum sebagai norma yang berlaku (law in books) dan penerapannya dalam putusan pengadilan. Penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, doktrin, serta putusan pengadilan yang relevan dengan perlindungan konsumen dan gugatan perdata. Dengan demikian, penelitian ini berupaya menilai apakah gugatan perdata secara normatif dan konseptual telah dirancang secara memadai untuk melindungi konsumen dalam sengketa bisnis digital. Sebagai pembanding konseptual, penelitian ini juga menguraikan secara terbatas karakteristik penelitian empiris dan penelitian socio-legal, meskipun tidak digunakan sebagai metode utama. Penelitian empiris berfokus pada hukum sebagai perilaku nyata dalam masyarakat (law in action) melalui pengumpulan data lapangan, sedangkan penelitian socio-legal mengombinasikan analisis hukum dengan pendekatan ilmu

sosial. Kedua jenis penelitian tersebut tidak digunakan karena penelitian ini lebih menekankan pada analisis norma dan konsep hukum daripada praktik sosial secara langsung.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach). Pendekatan ini digunakan untuk menelaah dan menganalisis berbagai ketentuan hukum yang berkaitan dengan gugatan perdata dan perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital. Melalui pendekatan ini, penelitian mengkaji norma-norma yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengidentifikasi kesesuaian, konsistensi, dan keterpaduan antar norma hukum yang mengatur hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha digital. Selain itu, pendekatan ini juga bertujuan untuk menilai apakah ketentuan yang ada telah memberikan dasar hukum yang cukup bagi konsumen untuk mengajukan gugatan perdata dan memperoleh perlindungan hukum yang efektif. Meskipun fokus utama penelitian adalah statute approach, analisis juga didukung oleh pemahaman konseptual terhadap asas perlindungan konsumen, asas keadilan, kepastian hukum, serta asas keseimbangan dalam hukum perdata. Pendekatan ini memungkinkan penilaian yang lebih komprehensif terhadap efektivitas gugatan perdata dalam konteks bisnis digital yang memiliki karakteristik berbeda dengan transaksi konvensional.

3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum/Data

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (library research). Studi kepustakaan digunakan untuk memperoleh bahan hukum yang relevan dengan objek penelitian, baik berupa norma hukum, doktrin, maupun pandangan para ahli hukum.

Bahan hukum yang dikumpulkan terdiri atas:

a. Bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang berkaitan langsung dengan gugatan perdata, perlindungan konsumen, dan transaksi elektronik, serta putusan pengadilan yang relevan dengan sengketa bisnis digital. Bahan hukum primer digunakan sebagai dasar utama dalam menganalisis efektivitas gugatan perdata secara normatif.
b. Bahan hukum sekunder, yaitu buku teks hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan karya ilmiah lainnya yang membahas hukum perdata, perlindungan konsumen, serta hukum bisnis digital. Bahan hukum sekunder digunakan untuk memperkuat argumentasi dan memberikan perspektif teoritis dalam menganalisis permasalahan penelitian.
c. Bahan hukum tersier, yaitu kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber lain yang berfungsi untuk memberikan penjelasan tambahan terhadap istilah dan konsep hukum yang digunakan dalam penelitian.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan secara sistematis dengan mengelompokkan bahan hukum berdasarkan relevansinya terhadap rumusan masalah, sehingga memudahkan proses analisis dan penarikan kesimpulan.

4. Teknik Analisis Bahan Hukum/Data

Teknik analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan metode analisis deskriptif-analitis. Analisis kualitatif digunakan untuk memahami makna, tujuan, dan implikasi norma hukum yang mengatur gugatan perdata dan perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital. Tahapan analisis dilakukan dengan cara mengidentifikasi norma hukum yang relevan, mengkaji keterkaitan antar norma, serta menilai penerapannya dalam konteks sengketa bisnis digital. Selanjutnya, dilakukan

penalaran hukum untuk menilai efektivitas gugatan perdata sebagai instrumen perlindungan konsumen, dengan memperhatikan aspek kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan hukum. Hasil analisis kemudian disusun secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah penelitian dan merumuskan kesimpulan serta rekomendasi yang argumentatif. Dengan teknik analisis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kekuatan dan keterbatasan gugatan perdata dalam melindungi konsumen di era bisnis digital.

PEMBAHASAN

1. Efektivitas Gugatan Perdata sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen dalam Sengketa Bisnis Digital

Perkembangan bisnis digital telah membawa perubahan fundamental dalam pola hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Transaksi yang sebelumnya dilakukan secara langsung dan personal kini beralih ke ruang digital yang bersifat massal, cepat, dan impersonal. Perubahan ini tidak hanya berdampak pada aspek teknis transaksi, tetapi juga memengaruhi struktur perikatan, pembuktian, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Dalam konteks tersebut, gugatan perdata tetap dipertahankan sebagai instrumen utama perlindungan hukum bagi konsumen, namun efektivitasnya perlu dikaji secara kritis dalam menghadapi karakteristik khas sengketa bisnis digital (Rahardjo, S., 2021). Secara konseptual, gugatan perdata berfungsi sebagai sarana untuk memulihkan hak-hak subjek hukum yang dilanggar. Dalam sistem hukum perdata Indonesia, gugatan dapat diajukan atas dasar wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Sengketa bisnis digital pada umumnya bersumber dari hubungan kontraktual yang lahir dari perjanjian elektronik, sehingga jalur wanprestasi sering dijadikan dasar hukum oleh konsumen. Pengakuan terhadap perjanjian elektronik sebagai perjanjian yang sah telah ditegaskan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, sehingga tidak terdapat keraguan mengenai legal standing konsumen untuk mengajukan gugatan perdata terhadap pelaku usaha digital (Sjahdeini, S. R., 2020).

Namun demikian, pengakuan normatif tersebut tidak serta-merta menjamin efektivitas gugatan perdata dalam praktik. Bisnis digital pada umumnya beroperasi dengan menggunakan kontrak baku yang dirancang sepihak oleh pelaku usaha atau penyedia platform. Konsumen tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan isi kontrak, melainkan hanya diberikan pilihan untuk menyetujui atau menolak seluruh ketentuan yang telah ditetapkan. Kondisi ini menciptakan ketimpangan posisi tawar yang signifikan, di mana pelaku usaha berada pada posisi dominan dan konsumen berada pada posisi subordinat (Fuady, M., 2022). Ketimpangan tersebut menjadi semakin problematis ketika sengketa muncul dan diselesaikan melalui gugatan perdata. Dalam banyak perkara, hakim masih berpegang pada pendekatan formal terhadap asas kebebasan berkontrak. Persetujuan konsumen terhadap syarat dan ketentuan elektronik dianggap sebagai bukti adanya kesepakatan yang sah, meskipun substansi kontrak tersebut memuat klausula yang secara nyata membatasi tanggung jawab pelaku usaha. Pendekatan semacam ini berpotensi mengabaikan prinsip perlindungan konsumen yang seharusnya menjadi koreksi terhadap kebebasan berkontrak yang tidak seimbang (Marzuki, P. M., 2021).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara eksplisit melarang klausula baku yang menghilangkan hak konsumen atau membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab. Namun, dalam konteks bisnis digital, larangan tersebut sering kali sulit ditegakkan melalui gugatan perdata. Hal ini disebabkan oleh sifat kontrak elektronik yang kompleks dan panjang, sehingga konsumen sering kali tidak menyadari implikasi hukum dari klausula yang disetujuinya. Ketika sengketa diajukan ke pengadilan, konsumen justru dibebani untuk membuktikan bahwa klausula tersebut melanggar hukum, suatu beban

yang tidak ringan bagi konsumen individual. Efektivitas gugatan perdata juga dipengaruhi oleh persoalan pembuktian dalam sengketa bisnis digital. Pembuktian perdata yang pada dasarnya mengandalkan prinsip "siapa yang mendalilkan harus membuktikan" menjadi kurang relevan ketika alat bukti utama berada dalam penguasaan pelaku usaha. Data transaksi, algoritma sistem, serta catatan internal platform digital umumnya tidak dapat diakses oleh konsumen. Akibatnya, konsumen berada dalam posisi yang lemah dalam membuktikan adanya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum oleh pelaku usaha (Hadjon, P. M. , 2020).

Meskipun hukum acara perdata telah mengakui alat bukti elektronik, pengakuan tersebut belum diiringi dengan pengaturan yang memadai mengenai pembagian beban pembuktian yang lebih adil. Dalam praktik, konsumen tetap diwajibkan membuktikan seluruh unsur gugatan, termasuk unsur kesalahan dan kerugian. Padahal, dalam sengketa bisnis digital, pelaku usaha memiliki kendali penuh atas sistem yang menjadi sumber sengketa. Ketidakseimbangan ini menunjukkan bahwa gugatan perdata secara prosedural masih dirancang untuk sengketa konvensional, bukan untuk sengketa digital yang sarat dengan asimetri informasi.

Dari perspektif teori efektivitas hukum, keberhasilan suatu instrumen hukum tidak hanya diukur dari keberadaannya dalam sistem hukum, tetapi juga dari kemampuannya untuk diakses dan digunakan secara nyata oleh subjek hukum. Dalam konteks ini, gugatan perdata menghadapi hambatan praktis berupa biaya, waktu, dan kompleksitas prosedur. Bagi konsumen digital yang umumnya mengalami kerugian bernilai kecil namun bersifat massal, gugatan perdata menjadi instrumen yang tidak ekonomis. Akibatnya, banyak pelanggaran hak konsumen yang tidak pernah dibawa ke pengadilan, sehingga perlindungan hukum menjadi bersifat ilusioner (Asshiddiqie, J., 2023). Praktik peradilan menunjukkan bahwa meskipun terdapat putusan-putusan yang berpihak pada konsumen, jumlahnya masih relatif terbatas dibandingkan dengan skala sengketa bisnis digital yang terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa gugatan perdata belum mampu berfungsi sebagai instrumen perlindungan konsumen yang efektif secara sistemik. Perlindungan yang diberikan masih bersifat kasuistik dan bergantung pada sensitivitas hakim terhadap isu perlindungan konsumen digital. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, sebagian besar kajian akademik masih berfokus pada aspek normatif keabsahan perjanjian elektronik dan kesesuaian regulasi nasional dengan perkembangan teknologi. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menyimpulkan bahwa hukum positif Indonesia telah menyediakan kerangka perlindungan konsumen yang memadai. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa kerangka normatif tersebut belum sepenuhnya diterjemahkan ke dalam praktik penyelesaian sengketa melalui gugatan perdata. Dengan demikian, efektivitas gugatan perdata perlu dipahami sebagai persoalan struktural, bukan semata-mata persoalan normatif.

Penelitian ini memperlihatkan bahwa gugatan perdata dalam sengketa bisnis digital masih berada dalam paradigma hukum perdata klasik yang menekankan kesetaraan formal para pihak. Paradigma ini kurang memadai untuk menghadapi realitas bisnis digital yang ditandai oleh ketimpangan struktural dan dominasi pelaku usaha berbasis teknologi. Oleh karena itu, tanpa adanya penyesuaian dalam pendekatan normatif maupun yurisprudensial, gugatan perdata akan sulit berfungsi sebagai instrumen perlindungan konsumen yang efektif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa gugatan perdata dalam sengketa bisnis digital memiliki legitimasi normatif yang kuat, tetapi efektivitasnya masih terbatas dalam praktik. Instrumen ini lebih berfungsi sebagai mekanisme formal penyelesaian sengketa daripada sebagai sarana perlindungan konsumen yang substantif. Kondisi ini menegaskan perlunya pembaruan pendekatan hukum perdata agar lebih responsif terhadap dinamika bisnis digital dan mampu memberikan perlindungan yang nyata bagi konsumen.

2. Hambatan Yuridis dan Praktis Gugatan Perdata sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen dalam Sengketa Bisnis Digital serta Implikasi Hukum dan Kebijakan

Pembahasan mengenai efektivitas gugatan perdata sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital tidak dapat dilepaskan dari analisis atas berbagai hambatan yang melekat dalam penerapannya. Hambatan tersebut bersifat multidimensional, mencakup aspek yuridis, struktural, dan praktis, yang secara kumulatif memengaruhi kemampuan gugatan perdata untuk memberikan perlindungan hukum yang nyata bagi konsumen. Dalam konteks bisnis digital yang berkembang pesat, hambatan-hambatan ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara desain hukum perdata klasik dan realitas transaksi digital modern (Rahardjo, S., 2021). Secara yuridis, hambatan paling mendasar terletak pada paradigma hukum perdata yang masih berangkat dari asumsi kesetaraan para pihak. Hukum perjanjian Indonesia dibangun di atas asas kebebasan berkontrak dan konsensualisme, yang mengandaikan bahwa para pihak memiliki kebebasan dan posisi tawar yang relatif seimbang dalam menentukan isi perjanjian. Asumsi ini menjadi problematik ketika diterapkan pada bisnis digital, di mana hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha sejak awal bersifat asimetris. Pelaku usaha digital menguasai teknologi, sistem, data, dan perumusan kontrak, sementara konsumen berada pada posisi pasif sebagai pengguna layanan yang hanya dapat menerima atau menolak syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan (Sjahdeini, S. R., 2020).

Ketimpangan struktural tersebut tidak memperoleh koreksi yang memadai dalam mekanisme gugatan perdata. Ketika sengketa bisnis digital diajukan ke pengadilan, konsumen diperlakukan sebagai subjek hukum yang setara dengan pelaku usaha digital, baik dalam pembuktian maupun dalam pembebanan risiko hukum. Pendekatan ini secara normatif tampak netral, tetapi secara substantif justru melanggengkan ketidakadilan. Gugatan perdata yang tidak mempertimbangkan ketimpangan struktural cenderung gagal memberikan perlindungan efektif bagi konsumen. Hambatan yuridis berikutnya berkaitan dengan dominasi kontrak baku elektronik. Kontrak baku merupakan ciri khas bisnis digital yang memungkinkan pelaku usaha melakukan transaksi secara massal dan efisien. Namun, efisiensi tersebut dibangun dengan mengorbankan kebebasan berkontrak konsumen. Banyak kontrak elektronik memuat klausula pembatasan tanggung jawab, klausula eksonerasi, serta klausula pilihan hukum dan forum yang merugikan konsumen. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang klausula baku yang merugikan konsumen, norma ini belum sepenuhnya diinternalisasi dalam praktik peradilan perdata (Fuady, M., 2022).

Dalam banyak perkara, hakim masih menempatkan persetujuan konsumen terhadap syarat dan ketentuan elektronik sebagai dasar utama keabsahan perjanjian, tanpa melakukan pengujian substantif terhadap isi kontrak. Akibatnya, klausula baku yang secara nyata melemahkan posisi konsumen tetap diberlakukan dan dijadikan dasar untuk menolak gugatan perdata konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa gugatan perdata belum mampu berfungsi sebagai instrumen korektif terhadap praktik kontrak baku yang tidak adil dalam bisnis digital. Hambatan yuridis yang tidak kalah penting terletak pada aspek pembuktian. Dalam hukum acara perdata, beban pembuktian pada prinsipnya dibebankan kepada pihak yang mendalilkan suatu peristiwa hukum. Dalam sengketa bisnis digital, beban ini menjadi sangat berat bagi konsumen karena alat bukti utama berupa data elektronik, catatan sistem, dan algoritma platform berada sepenuhnya dalam penguasaan pelaku usaha. Konsumen tidak memiliki akses langsung terhadap data tersebut, sehingga kesulitan untuk membuktikan adanya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum oleh pelaku usaha (Hadjon, P. M., 2020). Pengakuan terhadap alat bukti elektronik dalam hukum acara perdata belum diiringi dengan pengaturan yang memadai mengenai mekanisme akses bukti dan pembagian beban pembuktian yang lebih adil. Gugatan perdata tetap beroperasi dalam kerangka pembuktian konvensional,

seolah-olah para pihak memiliki akses yang sama terhadap alat bukti. Dalam konteks bisnis digital, asumsi ini tidak realistis dan berkontribusi pada rendahnya tingkat keberhasilan gugatan konsumen.

Selain hambatan yuridis, terdapat pula hambatan praktis yang secara nyata mengurangi efektivitas gugatan perdata. Hambatan praktis pertama adalah persoalan biaya dan waktu. Gugatan perdata memerlukan biaya pendaftaran, biaya kuasa hukum, serta waktu yang relatif panjang hingga memperoleh putusan berkekuatan hukum tetap. Dalam sengketa bisnis digital, kerugian konsumen sering kali bernilai kecil, misalnya akibat keterlambatan pengiriman, pembatalan sepihak, atau kegagalan layanan digital. Secara rasional, konsumen enggan mengajukan gugatan perdata karena biaya dan waktu yang dikeluarkan tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami. Hambatan praktis kedua adalah sifat sengketa bisnis digital yang massal dan berulang. Pelanggaran hak konsumen sering terjadi dalam skala besar dengan pola yang sama, tetapi dialami secara individual oleh konsumen yang berbeda-beda. Gugatan perdata individual tidak dirancang untuk menangani sengketa massal semacam ini. Akibatnya, meskipun secara akumulatif kerugian konsumen sangat besar, secara individual kerugian tersebut tidak cukup kuat untuk mendorong konsumen mengajukan gugatan. Kondisi ini menciptakan apa yang dapat disebut sebagai "impunitas struktural" bagi pelaku usaha digital.

Hambatan praktis berikutnya berkaitan dengan rendahnya literasi hukum dan teknologi konsumen. Banyak konsumen tidak memahami hak-haknya dalam transaksi digital, apalagi mekanisme gugatan perdata yang tersedia. Kompleksitas bahasa hukum dalam kontrak elektronik semakin memperburuk keadaan. Dalam kondisi demikian, gugatan perdata hanya dapat diakses oleh konsumen yang memiliki pengetahuan hukum dan sumber daya yang memadai, sehingga fungsi perlindungan konsumen menjadi eksklusif dan tidak inklusif (Asshiddiqie, J., (2023). Selain itu, keterbatasan kapasitas aparat penegak hukum dalam memahami karakteristik bisnis digital juga menjadi hambatan praktis. Sengketa bisnis digital sering melibatkan isu teknis yang kompleks, seperti sistem pembayaran elektronik, keamanan data, dan algoritma platform. Ketika aparat penegak hukum tidak memiliki pemahaman yang memadai mengenai aspek teknis tersebut, putusan yang dihasilkan berpotensi tidak mencerminkan keadilan substantif bagi konsumen.

Berbagai hambatan yuridis dan praktis tersebut memiliki implikasi hukum yang signifikan. Pertama, diperlukan pergeseran paradigma dalam penafsiran hukum perdata. Hakim tidak lagi cukup berpegang pada asas kebebasan berkontrak dan kesetaraan formal, tetapi harus secara aktif mengintegrasikan prinsip perlindungan konsumen sebagai koreksi terhadap ketimpangan struktural dalam bisnis digital. Penafsiran progresif ini penting agar gugatan perdata dapat berfungsi sebagai instrumen perlindungan yang substantif, bukan sekadar formalitas hukum. implikasi hukum juga terlihat pada kebutuhan pembaruan hukum acara perdata. Sengketa bisnis digital menuntut pengaturan yang lebih jelas mengenai alat bukti elektronik, akses konsumen terhadap data, serta kemungkinan pergeseran atau pembalikan beban pembuktian dalam kondisi tertentu. Tanpa pembaruan tersebut, gugatan perdata akan terus menjadi instrumen yang sulit diakses dan kurang efektif bagi konsumen. Dari perspektif kebijakan, keterbatasan gugatan perdata menunjukkan bahwa perlindungan konsumen digital tidak dapat bergantung pada satu instrumen hukum saja. Negara perlu mengembangkan pendekatan perlindungan konsumen yang lebih komprehensif, termasuk penguatan pengawasan administratif, sanksi terhadap pelaku usaha digital, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana dan berbiaya ringan. Gugatan perdata seharusnya diposisikan sebagai bagian dari sistem perlindungan konsumen yang berlapis, bukan sebagai satu-satunya sarana perlindungan. implikasi kebijakan lainnya adalah perlunya harmonisasi antara kebijakan perlindungan konsumen dan kebijakan pengembangan ekonomi digital. Perlindungan konsumen tidak boleh dipandang sebagai hambatan bagi inovasi, melainkan sebagai prasyarat bagi terciptanya kepercayaan publik terhadap ekosistem digital.

Gugatan perdata yang efektif dan adil justru dapat mendorong pelaku usaha digital untuk menerapkan praktik bisnis yang lebih bertanggung jawab dan berkelanjutan.

Dengan demikian, ini menegaskan bahwa hambatan yuridis dan praktis gugatan perdata bersumber pada ketidaksesuaian antara desain hukum perdata dan realitas bisnis digital. Gugatan perdata memiliki legitimasi normatif yang kuat, tetapi efektivitasnya masih terbatas dalam praktik. Tanpa pembaruan paradigma hukum, penyesuaian hukum acara, dan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih progresif, gugatan perdata akan tetap menjadi instrumen perlindungan konsumen yang bersifat formal dan belum mampu menjawab tantangan sengketa bisnis digital secara komprehensif.

KESIMPULAN

Penelitian ini berangkat dari kegelisahan akademik dan praktis atas semakin masifnya sengketa konsumen dalam bisnis digital yang tidak selalu diikuti oleh perlindungan hukum yang efektif. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas gugatan perdata sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital serta mengidentifikasi hambatan yuridis dan praktis yang memengaruhi penerapannya. Berdasarkan analisis normatif yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa gugatan perdata secara normatif masih diakui dan tersedia sebagai sarana perlindungan hukum bagi konsumen, namun efektivitasnya dalam konteks bisnis digital masih bersifat terbatas dan belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas hubungan hukum yang lahir dari transaksi elektronik. Dari perspektif hukum positif, gugatan perdata tetap menempati posisi sentral sebagai mekanisme penyelesaian sengketa berbasis hak individual, terutama dalam perkara wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Namun, penelitian ini menemukan bahwa desain gugatan perdata yang berakar pada paradigma hukum perdata klasik belum sepenuhnya kompatibel dengan karakteristik bisnis digital yang ditandai oleh kontrak baku elektronik, asimetri informasi, dominasi pelaku usaha atas data dan sistem, serta ketergantungan konsumen pada platform digital. Kondisi tersebut menyebabkan gugatan perdata cenderung bekerja secara formal-prosedural, tetapi belum optimal dalam mewujudkan keadilan substantif bagi konsumen.

Tujuan penelitian pertama, yakni menilai efektivitas gugatan perdata dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen digital, menunjukkan bahwa efektivitas tersebut bersifat relatif dan kontekstual. Gugatan perdata dapat berfungsi secara efektif dalam sengketa yang melibatkan nilai kerugian besar, konsumen dengan kapasitas hukum yang memadai, serta objek sengketa yang masih dapat dibuktikan secara konvensional. Namun, dalam sengketa digital yang bersifat massal, bernilai kecil, dan sangat bergantung pada data elektronik yang dikuasai pelaku usaha, gugatan perdata justru menjadi instrumen yang tidak efisien, sulit diakses, dan minim daya lindung. Dengan demikian, efektivitas gugatan perdata tidak dapat dilepaskan dari kondisi struktural hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha digital.

Tujuan penelitian kedua, yakni mengidentifikasi hambatan yuridis dan praktis, memperlihatkan bahwa permasalahan utama tidak semata-mata terletak pada ketiadaan norma, melainkan pada ketidaksesuaian antara konstruksi hukum perdata dan realitas bisnis digital. Hambatan yuridis muncul dari masih kuatnya asumsi kesetaraan para pihak, pendekatan formalis terhadap kontrak elektronik, serta beban pembuktian yang diletakkan sepenuhnya pada konsumen. Sementara itu, hambatan praktis tercermin dalam tingginya biaya dan kompleksitas proses peradilan, rendahnya literasi hukum konsumen, serta keterbatasan kapasitas aparat penegak hukum dalam memahami teknologi digital. Kombinasi hambatan tersebut menjadikan gugatan perdata belum mampu menjalankan fungsi preventif, korektif, dan restoratif secara optimal dalam perlindungan konsumen bisnis digital. Secara ilmiah, penelitian ini memberikan kontribusi

penting dalam pengembangan kajian hukum perlindungan konsumen di era digital. Kontribusi pertama terletak pada penguatan argumen bahwa perlindungan konsumen tidak cukup hanya mengandalkan perluasan norma substantif, tetapi juga memerlukan pembaruan paradigma hukum perdata itu sendiri. Penelitian ini menegaskan bahwa gugatan perdata harus dipahami tidak hanya sebagai instrumen penyelesaian sengketa individual, tetapi juga sebagai bagian dari sistem perlindungan konsumen yang bersifat struktural. Kontribusi kedua adalah penekanan pada perlunya pendekatan yang lebih kontekstual dalam menilai efektivitas instrumen hukum, dengan memperhatikan ketimpangan kekuasaan, informasi, dan teknologi dalam transaksi digital.

Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam memperkaya diskursus mengenai relasi antara hukum perdata, hukum perlindungan konsumen, dan perkembangan teknologi digital. Dengan menempatkan gugatan perdata dalam kerangka bisnis digital, penelitian ini menunjukkan bahwa hukum tidak dapat bersifat statis dan harus terus beradaptasi dengan perubahan sosial dan ekonomi. Pendekatan normatif yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang bersifat empiris atau socio-legal guna menguji secara langsung efektivitas perlindungan konsumen di lapangan. Sebagai implikasi kebijakan, penelitian ini merekomendasikan perlunya pembaruan regulasi dan praktik peradilan perdata agar lebih responsif terhadap sengketa bisnis digital. Pembaruan tersebut dapat berupa penguatan pengawasan terhadap klausula baku elektronik, pengembangan mekanisme pembuktian yang lebih adil melalui pembalikan beban pembuktian dalam kasus tertentu, serta optimalisasi mekanisme gugatan perwakilan kelompok (class action) untuk mengatasi kerugian konsumen yang bersifat massal. Selain itu, peningkatan literasi hukum digital bagi konsumen dan aparat penegak hukum menjadi prasyarat penting agar perlindungan hukum tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga efektif secara nyata.

Akhirnya, penelitian ini menyimpulkan bahwa gugatan perdata tetap memiliki relevansi sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam sengketa bisnis digital, namun memerlukan penguatan konseptual, normatif, dan institusional agar mampu menjawab tantangan zaman. Tanpa pembaruan tersebut, gugatan perdata berisiko menjadi instrumen hukum yang tertinggal, formalistis, dan kurang memberikan perlindungan nyata bagi konsumen di tengah pesatnya perkembangan ekonomi digital. Oleh karena itu, penelitian lanjutan yang mengkaji integrasi antara gugatan perdata, mekanisme alternatif penyelesaian sengketa, dan kebijakan perlindungan konsumen digital menjadi agenda akademik dan kebijakan yang mendesak untuk dikembangkan ke depan.

DAFTAR PUSTAKA

Asshiddiqie, J. (2023). Negara Hukum, Demokrasi, dan Perkembangan Teknologi. Jakarta: Konstitusi Press.

Brownsword, R. (2021). Law, Technology and Society. Oxford University Press.

Fuady, M. (2022). Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Hadjon, P. M. (2020). Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Era Digital. Surabaya: Airlangga University Press.

Hodges, C. (2020). Law and Corporate Behaviour: Integrating Theories of Regulation. Hart Publishing.

Howells, G., Ramsay, I., & Wilhelmsson, T. (2022). Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets. Hart Publishing

Marzuki, P. M. (2021). Penelitian Hukum: Pendekatan Normatif. Jakarta: Kencana.

Mertokusumo, S. (2021). Penemuan Hukum: Sebuah Pengantar. Cahaya Atma Pustaka.

Rahardjo, S. (2021). Hukum dan Masyarakat Digital. Yogyakarta: Genta Publishing.

Reidenberg, J. R. (2021). Governing Privacy in the Digital Age: Stanford University Press.

Sjahdeini, S. R. (2020). Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian. Jakarta: Prenadamedia Group.

Twigg-Flesner, C. (2023). Research Handbook on EU Consumer and Contract Law. Edward Elgar Publishing.

Zuboff, S. (2020). The Age of Surveillance Capitalism. PublicAffairs.