

Implikasi Yuridis dan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi Mikro pada Platform Digital di Indonesia

ABSTRACT

The rapid development of digital technology in Indonesia has significantly changed consumer transaction patterns including increasing access and use of micro activities on digital platforms micro transactions are defined as transactions with small nominal values accompanied by high frequencies that present both opportunities and risks for consumers. There are legal challenges related to aspects of consumer protection that have not been fully regulated by existing laws. This study aims to analyze the legal implications and appropriate constituent mechanisms of the law that protects consumers of micro transactions on digital platforms in Indonesia the research method used in this study is a qualitative approach with literature studies and from leading journal laws and other academic literature the results of the study reveal that micro transactions consumer interactions using electronics do not have the same specific legal status as other forms of contact defined by law. Law number 8 of 1999 concerning consumer protection and Law number 11 of 2008 concerning information and electronic transactions still function as the most important laws but there are gaps in the implementation of special legal protection related to digital micro transactions regulating changes and increasing consumer legal literacy is the most important element needed to improve legal protection this study recommends consumer policies and education as steps to reduce the risk of loss.

Keyword: microtransactions, digital platforms, legal protection, consumers

ABSTRAK

Perkembangan pesat teknologi digital Indonesia telah secara signifikan mengubah pola transaksi konsumen termasuk meningkatnya akses dan penggunaan aktivitas mikro di platform digital transaksi mikro didefinisikan sebagai transaksi dengan nilai nominal kecil yang disertai dengan frekuensi tinggi yang menghadirkan baik peluang maupun resiko bagi konsumen. Terdapat tantangan hukum terkait aspek perlindungan konsumen yang belum sepenuhnya diatur oleh undang-undang yang ada. Studi ini bertujuan menganalisis implikasi hukum dan mekanisme konstituen yang tepat dari hukum yang melindungi konsumen transaksi mikro di platform digital di Indonesia metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan studi literatur dan dari hukum jurnal terkemuka dan literatur akademik lainnya hasil penelitian mengungkapkan bahwa mikro transaksi interaksi konsumen menggunakan elektronik tidak memiliki status hukum spesifik yang sama dengan bentuk kontak lain yang didefinisikan oleh hukum. undang-undang nomor 8 tahun 1999

tentang perlindungan konsumen dan undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik masih berfungsi sebagai paling hukum utama tetapi terdapat celah dalam penerapan perlindungan hukum khusus terkait transaksi mikro digital mengatur perubahan dan peningkatan literasi hukum konsumen merupakan elemen terpenting yang diperlukan untuk meningkatkan perlindungan hukum studi ini merekomendasikan kebijakan dan pendidikan konsumen sebagai langkah untuk mengurangi risiko kerugian.

Kata Kunci: transaksi mikro, platform digital, perlindungan hukum, konsumen

PENDAHULUAN

Pada masa sekarang perubahan teknologi digital yang sangat signifikan jika dilihat dari berbagai aspek kehidupan, terutama dalam bidang ekonomi. salah satu teknologi yang terus berkembang ialah transaksi mikro melalui platform digital. transaksi ini memungkinkan konsumen untuk membeli produk atau jasa dengan nilai yang kecil namun dalam frekuensi yang banyak. Di Indonesia, transaksi mikro semakin populer, terutama dikalangan masyarakat yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam hal berbelanja. Transaksi elektronik saat ini telah menjadi elemen penting dalam kehidupan sehari-hari. Informasi terkini menunjukkan adanya lonjakan yang signifikan dalam jumlah pengguna internet serta pemanfaatan teknologi digital, menandakan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan digital untuk memenuhi berbagai kebutuhannya. Namun, salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah meningkatnya risiko yang dialami oleh konsumen dalam menjalankan aktivitas transaksi secara digital.ⁱ

Transaksi mikro atau *microtransaction* dalam konteks digital adalah pembelian dengan nominal yang rendah, biasanya untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi atau game tertentu sebagai sumber pendapatan pengembang.ⁱⁱ Meskipun tiap transaksi mikro terbilang kecil, jumlah transaksi yang terjadi dapat sangat besar, menghasilkan pendapatan yang signifikan bagi pengembang. Fenomena ini sangat terlihat pada game mobile dan aplikasi hiburan yang mengandalkan model freemium. Dalam model freemium, perusahaan menawarkan produk atau layanan dasar secara gratis, namun untuk fitur atau layanan tambahan, pengguna harus membayar.ⁱⁱⁱ

Pengertian lain mengatakan bahwa transaksi mikro merupakan transaksi yang terjadi dalam ekosistem digital di mana pengguna melakukan pembelian dalam jumlah yang sangat kecil, tetapi dengan frekuensi yang tinggi. Transaksi ini tidak hanya terbatas pada pembelian barang fisik, tetapi lebih banyak pada barang virtual, seperti item dalam game atau fitur eksklusif dalam aplikasi. Model ini semakin populer seiring dengan berkembangnya teknologi dan penetrasi internet di Indonesia, yang memungkinkan pengembang aplikasi untuk menawarkan konten tambahan kepada pengguna melalui metode pembayaran kecil yang dapat dilakukan dengan mudah

Micro-transaction adalah jenis transaksi keuangan dalam jumlah kecil yang dilakukan secara daring. Seiring dengan kemajuan era internet, praktik ini semakin umum, khususnya dalam permainan daring (online game). Bahkan, menurut Electronic Arts (EA), salah satu perusahaan pengembang game ternama di dunia, seluruh permainan video diperkirakan akan mengadopsi sistem mikrotransaksi dalam kurun waktu 5 hingga 10 tahun mendatang.^{iv}

Pada transaksi mikro di platform digital, terdapat berbagai masalah yang sering terjadi dan memerlukan perlindungan hukum untuk menjaga keamanan serta keadilan bagi konsumen dan penyedia layanan. Salah satu isu utama adalah penipuan dan ancaman terhadap keamanan data, di mana informasi pribadi atau pembayaran konsumen dapat dibajak atau disalahgunakan. Selain itu, banyak transaksi mikro yang melibatkan biaya tersembunyi atau langganan otomatis yang tidak jelas, sehingga konsumen sering kali tidak menyadari adanya biaya berulang atau tambahan yang tidak diinginkan. Produk atau layanan yang tidak sesuai dengan deskripsi juga sering menjadi masalah, di mana konsumen membeli barang dengan harga murah namun menerima produk yang kualitasnya jauh di bawah harapan. Hal ini tidak sesuai dengan hak-hak universal konsumen yang harus dilindungi dan dihormati antara lain hak atas informasi dan hak untuk memilih.^v Di sisi lain, ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan platform digital juga sering kali terjadi, terutama karena syarat dan ketentuan yang cenderung merugikan konsumen, seperti kebijakan pengembalian yang tidak adil. Praktik manipulasi ulasan atau testimoni palsu juga kerap ditemukan, di mana penjual menggunakan cara curang untuk meningkatkan reputasi

mereka, sehingga merugikan konsumen yang tertipu. Selain itu, pemrosesan pengembalian dan pengembalian dana yang rumit menjadi masalah lain, karena banyak platform digital yang tidak menyediakan prosedur yang jelas atau adil. Terakhir, transaksi lintas batas antara negara dapat menghadirkan tantangan terkait perbedaan regulasi dan kebijakan pengembalian barang, yang semakin memperburuk situasi bagi konsumen yang terlibat dalam transaksi internasional. Semua masalah ini menunjukkan pentingnya perlindungan hukum untuk memastikan bahwa transaksi mikro di platform digital tetap aman, transparan, dan adil bagi semua pihak yang terlibat. Untuk itu perlindungan hukum sangat penting untuk menciptakan sistem yang transparan, adil, dan aman dalam transaksi mikro di platform digital, guna menjaga kepercayaan konsumen dan memastikan bahwa hak-hak mereka terlindungi.

Transaksi mikro digital tidak terbatas hanya pada industri permainan daring (online game). Meskipun awalnya transaksi mikro banyak dikenal dan berkembang pesat dalam konteks game online, saat ini praktik tersebut telah meluas dan diaplikasikan pada berbagai platform digital lainnya.

Dalam konteks aplikasi mobile dan media sosial, transaksi mikro digunakan untuk pembelian item virtual seperti koin, stiker, atau hadiah digital yang mendukung interaksi dengan kreator konten. Contohnya dapat ditemukan pada platform seperti TikTok, Instagram, dan YouTube, serta layanan streaming seperti Twitch yang memungkinkan pengguna melakukan donasi atau berlangganan dengan pembayaran dalam jumlah kecil.

Selain itu, pada platform perdagangan elektronik (e-commerce), transaksi mikro sering diterapkan untuk pembelian layanan tambahan seperti pengiriman cepat, asuransi produk, atau kemasan hadiah. Transaksi mikro juga banyak digunakan dalam aplikasi dompet digital sebagai metode pengisian saldo dalam jumlah kecil.

Indonesia secara umum telah memiliki kerangka hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, seperti undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, namun masih ada kekosongan

regulasi yang secara khusus mengatur transaksi mikro pada platform digital. Pada transaksi mikro sering kali konsumen menghadapi resiko, seperti penipuan, informasi yang tidak jelas serta kurangnya akses yang diberikan terkait dengan mekanisme penyelesaian sengketa jika terjadi suatu permasalahan. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang ada belum memadai untuk mengatasi karakteristik unik dari transaksi mikro dan juga menunjukkan pentingnya hukum perlindungan konsumen untuk mencegah dan mengatasi hal ini agar tidak terjadi.

Perlindungan hukum konsumen pada transaksi digital harus mempertimbangkan aspek-aspek penting seperti akuntabilitas, transparansi dan juga keadilan. Penelitian ini juga mengidentifikasi pentingnya literasi hukum di kalangan konsumen, agar mereka ikut memahami hak dan kewajiban mereka dalam bertransaksi secara digital. Oleh karena itu penting untuk mengkaji lebih lanjut mengenai implikasi yuridis transaksi mikro di platform digital dan bentuk perlindungan hukum yang digunakan untuk melindungi konsumen.

Masalah penelitian ini berfokus pada bagaimana implikasi yuridis dan perlindungan hukum terhadap konsumen transaksi mikro pada platform digital di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dasar hukum yang ada di Indonesia, mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh konsumen serta merumuskan rekomendasi perlindungan hukum yang tepat bagi konsumen untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi secara digital. Dengan demikian bisa diharapkan jika penelitian ini dapat memberikan sedikit banyak kontribusi bagi pengembangan kebijakan dan mendukung pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif dengan analisis yuridis. Pendekatan normatif berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku, serta peraturan perundang-undangan yang

mengatur perlindungan konsumen dan transaksi mikro di Indonesia. Dalam konteks ini, penelitian ini akan menganalisis berbagai regulasi yang relevan, termasuk tetapi tidak terbatas pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan-peraturan lain yang berkaitan dengan transaksi digital dan perlindungan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implikasi Yuridis terhadap Konsumen Transaksi Mikro

Definisi dan Karakteristik Transaksi Mikro di Platform Digital

Transaksi mikro adalah transaksi yang melibatkan pembayaran dalam jumlah kecil yang dilakukan secara berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu. Transaksi ini sering kali digunakan untuk membeli barang virtual atau fitur tambahan dalam aplikasi dan game di platform digital. Setiawan menyatakan bahwa transaksi mikro adalah transaksi dengan nominal kecil yang dilakukan dalam frekuensi tinggi, umumnya untuk memperoleh item dalam game atau langganan premium di aplikasi digital. Karakteristik utamanya adalah biaya rendah dan jumlah transaksi yang tinggi, yang meskipun kecil, dapat menghasilkan pendapatan yang signifikan dalam jangka panjang bagi pengembang aplikasi dan platform digital.

Transaksi mikro dalam konteks digital semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan penetrasi internet yang semakin luas di Indonesia. Model bisnis berbasis transaksi mikro kini menjadi salah satu strategi pengembang aplikasi untuk memperoleh pendapatan, dengan menarik konsumen untuk melakukan pembelian kecil namun berulang dalam aplikasi atau game tertentu. Transaksi mikro dalam platform digital umumnya terjadi dengan cara yang mudah dan cepat. Konsumen cukup memilih item virtual atau fitur premium yang diinginkan, kemudian melakukan pembayaran menggunakan berbagai metode pembayaran digital seperti kartu kredit, dompet digital (e-wallet), atau pulsa ponsel. Pembelian dalam bentuk ini tidak hanya

terbatas pada game online, tetapi juga pada aplikasi hiburan, seperti layanan streaming musik atau video, yang menawarkan pembelian fitur tambahan atau konten eksklusif dengan harga terjangkau.

Sistem freemium dalam game dan aplikasi hiburan sering kali mengandalkan transaksi mikro sebagai sumber pendapatan. dalam terminologi game, game yang pada dasarnya diberikan secara gratis dikenal sebagai game gratis atau game freemium, dan semua pembelian yang kemudian dilakukan disebut transaksi mikro.^{vi} Pengguna dapat mengunduh aplikasi atau memainkan game secara gratis, namun mereka akan disarankan untuk melakukan pembelian dalam aplikasi untuk meningkatkan pengalaman mereka.

Jika dibandingkan dengan transaksi mikro di dunia fisik, seperti pembelian barang kecil di mesin penjual otomatis atau toko serba ada, ada beberapa perbedaan signifikan yang perlu diperhatikan. Meskipun keduanya melibatkan nominal kecil, transaksi mikro di dunia digital memiliki karakteristik yang lebih kompleks dan lebih mudah diakses. Salim dalam bukunya menjelaskan bahwa meskipun transaksi mikro dalam dunia fisik juga melibatkan pembelian dengan biaya rendah, transaksi tersebut terbatas pada lokasi fisik dan waktu tertentu, sementara transaksi mikro di dunia digital dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja selama ada koneksi internet.^{vii}

Perbedaan lainnya adalah dalam hal metode pembayaran. Di dunia fisik, transaksi mikro umumnya dilakukan dengan uang tunai atau kartu debit/kredit, sementara di dunia digital, metode pembayaran menggunakan sistem dompet digital (e-wallet), transfer bank, atau pulsa ponsel yang memudahkan konsumen untuk melakukan pembayaran dengan cepat dan aman. Hal ini memberikan fleksibilitas yang lebih besar bagi pengguna untuk melakukan transaksi kapan saja tanpa harus bertatap muka dengan penjual atau pergi ke lokasi fisik tertentu.

Perubahan Pola Transaksi Konsumen di Era Digital

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam perilaku konsumsi masyarakat. Salah satu transformasi utama adalah

pergeseran dari pola konsumsi konvensional ke konsumsi berbasis digital. Transaksi yang dulunya dilakukan secara langsung kini berubah menjadi transaksi digital yang serba cepat, praktis, dan sering kali dilakukan tanpa interaksi manusia secara fisik.

Konsumen kini semakin akrab dengan berbagai bentuk layanan digital yang memudahkan proses transaksi. Kemajuan teknologi seperti pembayaran elektronik (e-payment), dompet digital (e-wallet), dan sistem langganan otomatis (auto-subscription) mendorong terbentuknya pola konsumsi instan yang cenderung impulsif. Platform digital seperti Tokopedia, Gojek, Grab, Netflix, Spotify, hingga Google Play Store memfasilitasi transaksi dalam hitungan detik, bahkan tanpa perlu memasukkan data ulang setiap kali bertransaksi.

Hal ini tidak hanya menciptakan kenyamanan, tetapi juga membuat konsumen lebih mudah mengakses berbagai layanan dan produk meskipun nilainya kecil, seperti pembelian stiker, item virtual dalam game, atau langganan konten eksklusif. Fenomena ini dikenal sebagai *microtransaction* atau transaksi mikro.

Menurut laporan We Are Social dan Hootsuite (2023), pengguna internet di Indonesia rata-rata menghabiskan waktu lebih dari 8 jam sehari secara daring, di mana sebagian besar waktunya dihabiskan untuk mengakses media sosial dan aplikasi hiburan digital seperti YouTube, TikTok, dan game online.^{viii} Ini menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap platform digital, yang secara langsung memengaruhi pola konsumsi mereka.

Transaksi mikro di Indonesia berkembang pesat, terutama dalam sektor game dan hiburan digital. Menurut riset yang dilakukan oleh Statista (2023), Indonesia merupakan pasar game terbesar di Asia Tenggara, dengan lebih dari 100 juta gamer aktif dan pendapatan dari game digital mencapai lebih dari USD 1,5 miliar pada tahun 2022, sebagian besar dihasilkan dari pembelian dalam aplikasi (*in-app purchases*).^{ix}

Selain itu, penggunaan sistem langganan di aplikasi streaming seperti Spotify, Netflix, dan YouTube Premium menunjukkan bahwa konsumen Indonesia mulai terbiasa dengan model pembayaran berkala dengan nilai relatif

kecil. Pembayaran seperti ini secara kumulatif memiliki dampak ekonomi yang besar, terutama jika dilakukan tanpa pengawasan dan pemahaman yang memadai oleh konsumen.

Survei yang dilakukan oleh Google dan Temasek dalam laporan e-Conomy SEA 2022 juga mencatat bahwa transaksi digital harian di Indonesia tumbuh pesat, termasuk di sektor hiburan digital dan permainan daring, yang sebagian besar memanfaatkan sistem transaksi mikro untuk monetisasi layanan mereka.^x

Risiko Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Mikro

Transaksi mikro di platform digital, meskipun menawarkan kemudahan dan aksesibilitas tinggi, menyimpan sejumlah risiko hukum yang signifikan bagi konsumen. Risiko ini sering kali tersembunyi dan tidak disadari oleh konsumen karena transaksi mikro dilakukan secara cepat, dengan nilai kecil, dan seringkali tanpa membaca syarat dan ketentuan secara menyeluruh.

a) Potensi Penipuan dan Biaya Tersembunyi

Salah satu risiko utama dalam transaksi mikro adalah biaya tersembunyi atau langganan otomatis yang tidak transparan. Banyak aplikasi dan game menggunakan mekanisme "free trial" yang kemudian secara otomatis diperpanjang menjadi langganan berbayar tanpa persetujuan eksplisit pengguna setelah masa uji coba berakhir. Selain itu, praktik dark patterns—seperti desain antarmuka yang menyesatkan pengguna agar menyetujui pembelian—juga semakin marak terjadi.^{xi}

Berdasarkan laporan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), pengaduan konsumen atas pemotongan saldo e-wallet tanpa pemberitahuan meningkat setiap tahun, terutama terkait transaksi mikro otomatis pada platform hiburan dan aplikasi permainan.^{xii}

b) Pengambilan dan Penyalahgunaan Data Pribadi

Platform digital kerap meminta izin akses ke berbagai informasi pribadi pengguna, seperti lokasi, kontak, dan kebiasaan belanja. Sayangnya, pengguna

jarang membaca dengan cermat izin tersebut, yang sering kali tertulis dalam format panjang dan sulit dipahami. Hal ini membuka celah bagi penyalahgunaan data pribadi, baik oleh pengembang aplikasi maupun pihak ketiga.

Sebuah studi oleh Privacy International (2021) menunjukkan bahwa banyak aplikasi di Android dan iOS secara rutin mengumpulkan data pengguna bahkan tanpa persetujuan eksplisit, dan data tersebut kemudian diperjualbelikan kepada pengiklan atau agregator data.^{xiii}

Di Indonesia, perlindungan data pribadi baru mendapatkan penguatan melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, namun implementasi dan pengawasannya masih dalam tahap awal^{xiv} Hukum siber juga perlu dapat mengakomodasi tuntutan perlindungan data dan privasi yang kian krusial di tengah perkembangan era digital saat ini.^{xv}

c) Ketidakseimbangan Posisi Konsumen dan Penyedia Layanan.

Dalam transaksi mikro digital, konsumen berada dalam posisi yang jauh lebih lemah dibanding penyedia layanan. Hal ini tercermin dalam syarat dan ketentuan penggunaan (terms and conditions) yang hampir selalu dirancang secara sepihak oleh penyedia platform, dengan ruang terbatas bagi konsumen untuk menawar atau mengubahnya. Banyak konsumen menyetujui syarat dan ketentuan hanya dengan satu klik tanpa membaca, sehingga melemahkan posisi tawar mereka ketika terjadi sengketa. Di sisi lain, mekanisme pengaduan terhadap transaksi mikro sering kali tidak tersedia secara lokal, terutama jika penyedia layanan berada di luar negeri, yang membuat proses penyelesaian sengketa menjadi rumit dan tidak efektif.

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2020), disebutkan bahwa konsumen digital di Indonesia masih kurang dilindungi karena lemahnya mekanisme perlindungan hukum preventif dan kuratif, serta belum adanya pengawasan aktif terhadap model bisnis aplikasi digital^{xvi}

Kekosongan Regulasi Terkait Transaksi Mikro Digital

Transaksi mikro digital telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat modern, khususnya dengan masifnya adopsi teknologi dalam berbagai aspek konsumsi. Transaksi ini merujuk pada pembayaran bernilai kecil yang dilakukan secara digital, seperti pembelian konten digital, top-up saldo aplikasi, layanan streaming, dan fitur berbayar dalam game atau aplikasi seluler. Meskipun bernilai kecil, akumulasi transaksi tersebut dapat berdampak besar terhadap perlindungan hak konsumen, terutama jika dilakukan secara berulang dan otomatis oleh sistem digital tanpa persetujuan eksplisit dari pengguna. Sayangnya, sistem hukum di Indonesia belum memiliki regulasi khusus yang mengatur transaksi mikro digital secara komprehensif. Regulasi yang tersedia saat ini masih bersifat umum dan belum mengakomodasi kebutuhan hukum yang spesifik dari ekosistem transaksi digital modern yang sangat dinamis dan kompleks.^{xvii}

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan landasan hukum yang kuat bagi perlindungan konsumen secara umum. Namun, UUPK belum secara spesifik mengatur praktik-praktik baru dalam transaksi digital, termasuk sistem langganan otomatis (auto-renew) dan praktik-praktik manipulatif digital seperti penggunaan "dark patterns" yang menyulitkan konsumen menghentikan langganan.^{xviii} Selain itu, UU ini tidak secara tegas mengatur kewajiban pelaku usaha digital untuk menyampaikan informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami dalam platform digital, khususnya dalam konteks transaksi mikro yang kerap berlangsung tanpa kesadaran penuh dari konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (profit) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu.^{xix} Ketentuan umum dalam UUPK tidak memadai untuk menjawab tantangan hukum dalam ekosistem ekonomi digital yang mengedepankan automasi dan algoritma sebagai pengendali transaksi.

Demikian pula, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), meskipun memberikan dasar hukum bagi pengakuan sah terhadap transaksi elektronik, tidak secara rinci mengatur

mekanisme perlindungan konsumen digital dalam konteks mikrotransaksi. UU ITE lebih menekankan pada aspek legalitas dokumen dan data elektronik, serta pengakuan atas sistem elektronik sebagai media transaksi.^{xx} Namun, tidak ada ketentuan yang secara khusus mengatur hak konsumen dalam ekosistem digital yang dibentuk oleh platform global, sistem pembayaran otomatis, dan ketergantungan pada teknologi yang menyembunyikan detail kontrak secara disengaja. Oleh karena itu, UU ITE tidak cukup untuk menjamin transparansi, keadilan, dan akses penyelesaian sengketa yang efisien dalam transaksi bernilai kecil namun berdampak luas secara kolektif.

Kekosongan normatif ini menegaskan pentingnya pembentukan regulasi khusus mengenai transaksi mikro digital. Regulasi tersebut harus mencakup definisi transaksi mikro, batas nilai dan frekuensinya, mekanisme persetujuan eksplisit, transparansi biaya dan durasi layanan, perlindungan data pribadi, hingga sistem penyelesaian sengketa yang sederhana dan dapat diakses dengan cepat oleh konsumen. Pemerintah melalui kolaborasi antar-lembaga, seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika, Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional, perlu merumuskan aturan yang responsif terhadap fenomena digitalisasi konsumsi ini. Tanpa pengaturan yang memadai, konsumen akan terus menjadi pihak yang lemah dalam struktur transaksi digital yang semakin kompleks dan tak kasat mata.^{xxi}

Perlindungan Hukum untuk Konsumen dalam Transaksi Mikro

Peraturan yang Mengatur Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital

Perlindungan terhadap konsumen muncul karena adanya ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, di mana konsumen berada pada posisi yang lebih lemah. Alasan utama seseorang perlu diberikan perlindungan adalah karena kelemahan atau ketidakmampuannya dalam menghadapi pihak yang lebih kuat. Dalam konteks ini, hukum berperan sebagai instrumen perlindungan, sebab salah satu fungsi dan tujuan hukum adalah menjamin perlindungan bagi pihak yang rentan, termasuk konsumen.^{xxii}

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi digital, termasuk transaksi mikro, merupakan bagian penting dalam sistem hukum Indonesia yang terus berkembang. Secara umum, dasar hukum perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Kedua undang-undang tersebut memberikan kerangka normatif bagi perlindungan konsumen, termasuk dalam konteks digital. UUPK menegaskan hak-hak konsumen seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.^{xxiii} Di sisi lain, UU ITE memberikan legitimasi terhadap transaksi elektronik serta menetapkan kewajiban penyedia sistem elektronik untuk menjaga keandalan dan tanggung jawab hukum atas penyelenggaraan layanan digital.^{xxiv}

Dalam praktiknya, kedua undang-undang tersebut memang telah diberlakukan untuk mengatur sebagian aspek dari transaksi digital, termasuk transaksi mikro. UUPK, misalnya, dapat digunakan untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha digital apabila terjadi kerugian terhadap konsumen akibat informasi yang tidak transparan atau penyalahgunaan layanan. Demikian pula, UU ITE mengatur bahwa kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional, sehingga persetujuan konsumen terhadap layanan digital dalam bentuk klik atau centang dianggap sah secara hukum.^{xxv} Akan tetapi, penerapan kedua undang-undang tersebut dalam konteks mikrotransaksi digital masih menghadapi sejumlah tantangan. Banyak kasus di mana konsumen dirugikan karena transaksi dilakukan secara otomatis melalui sistem langganan (auto-renewal) atau karena harga layanan yang tidak ditampilkan secara jelas di awal, sementara hukum belum menyediakan mekanisme khusus yang responsif terhadap karakteristik mikrotransaksi yang bernilai kecil namun frekuensinya tinggi.

Beberapa contoh menunjukkan bagaimana hukum telah bekerja secara efektif dalam melindungi konsumen digital. Misalnya, intervensi dari Badan

Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dalam kasus pembatalan langganan otomatis aplikasi video digital yang merugikan banyak pengguna tanpa informasi yang jelas berhasil memaksa penyedia layanan mengubah kebijakannya dan menyediakan mekanisme pembatalan yang lebih transparan.^{xxvi} Namun, tidak sedikit pula kasus yang menunjukkan kelemahan sistem hukum dalam menindaklanjuti keluhan mikrotransaksi, seperti ketika pengguna dikenai biaya tambahan di aplikasi game atau langganan terselubung yang sulit dihentikan, karena nilai kerugiannya dianggap terlalu kecil untuk ditangani secara litigatif. Hal ini memperkuat argumen bahwa meskipun Indonesia telah memiliki peraturan umum tentang perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, pendekatan hukum yang lebih adaptif dan spesifik terhadap fenomena mikrotransaksi digital masih sangat diperlukan.

Kebijakan yang Perlu Diterapkan untuk Perlindungan Konsumen

Transaksi mikro digital membawa tantangan baru dalam perlindungan konsumen, terutama karena sifatnya yang cepat, otomatis, dan bernilai kecil namun masif. Oleh karena itu, dibutuhkan kebijakan yang lebih spesifik untuk menanggulangi potensi kerugian yang dialami konsumen dalam bentuk langganan tersembunyi, biaya tersembunyi, serta sistem pembayaran otomatis tanpa pemberitahuan yang layak. Pemerintah perlu menyusun kebijakan baru yang menuntut transparansi biaya dalam seluruh proses transaksi digital, termasuk informasi yang jelas dan dapat diakses mengenai jumlah nominal, frekuensi tagihan, serta cara penghentian layanan.^{xxvii} Saat ini, syarat dan ketentuan penggunaan dalam banyak aplikasi digital ditulis dalam bahasa hukum yang kompleks dan tidak mudah dipahami oleh pengguna awam. Oleh karena itu, kebijakan juga harus mendorong adanya standarisasi bahasa kontrak digital agar mudah dimengerti oleh konsumen umum, termasuk pengungkapan secara eksplisit mengenai fitur auto-renewal dan biaya tambahan dalam pembelian dalam aplikasi.^{xxviii}

Kebijakan perlindungan konsumen digital juga harus memasukkan ketentuan yang mewajibkan platform untuk menyediakan mekanisme konfirmasi dua langkah sebelum transaksi mikro dilakukan, serta penguatan

berkala terhadap biaya berlangganan yang sedang berjalan. Selain itu, perlu dikembangkan sistem sertifikasi aplikasi ramah konsumen, di mana perusahaan digital yang transparan dan adil terhadap konsumen diberikan label khusus. Regulasi juga harus menasar penyedia platform global yang beroperasi di Indonesia untuk tunduk pada standar lokal perlindungan konsumen digital, termasuk pengenaan sanksi administratif atau pemblokiran apabila melanggar prinsip-prinsip transparansi dan keadilan.^{xxix}

Mekanisme Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi Mikro

Dalam konteks penyelesaian sengketa, konsumen di Indonesia sebenarnya memiliki beberapa jalur hukum untuk mengadukan permasalahan transaksi, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Namun, dalam kasus transaksi mikro digital, jalur litigasi sering kali tidak ideal karena nilai sengketa yang kecil tidak sebanding dengan biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk proses peradilan. Oleh karena itu, pendekatan non-litigasi menjadi penting. Salah satu lembaga yang dapat digunakan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999. BPSK bertugas menangani sengketa konsumen secara cepat, murah, dan sederhana.^{xxx}

Namun, penerapan mekanisme ini dalam transaksi mikro masih menghadapi tantangan besar, terutama karena banyak transaksi terjadi di platform global yang tidak berbasis di Indonesia. Hal ini mengakibatkan kesulitan yurisdiksi, hambatan bahasa, dan perbedaan sistem hukum antarnegara. Selain itu, banyak konsumen tidak mengetahui atau tidak merasa cukup dirugikan untuk melaporkan kasus-kasus kecil, meskipun bersifat sistemik. Oleh karena itu, dibutuhkan inovasi dalam sistem penyelesaian sengketa, misalnya dengan membentuk pusat pengaduan online terintegrasi di bawah pengawasan pemerintah, yang secara otomatis mencatat keluhan konsumen terhadap platform digital.^{xxxi} Sistem ini juga harus mampu berkomunikasi langsung dengan perusahaan penyedia layanan digital, serta memberikan solusi cepat dalam waktu tertentu, dengan transparansi terhadap hasil penyelesaian dan akuntabilitas proses.

Pemerintah juga dapat mempertimbangkan pendekatan kolektif, seperti class action atau mediasi publik berbasis data kolektif, terutama jika terdapat pola pelanggaran berulang oleh suatu platform. Untuk itu, perlu penguatan kelembagaan BPSK serta sinergi dengan Kominfo dan lembaga perlindungan konsumen lainnya agar dapat menangani sengketa digital lintas platform dan lintas yurisdiksi secara lebih efektif.

Literasi Hukum dan Peran Konsumen

Peningkatan literasi hukum di kalangan konsumen digital menjadi hal yang sangat penting agar mereka mampu memahami hak dan kewajiban dalam melakukan transaksi mikro. Konsumen yang melek hukum akan lebih siap untuk mengenali risiko dan meminimalkan kerugian akibat praktik-praktik yang merugikan, seperti biaya tersembunyi dan klausul kontrak yang tidak adil.^{xxxii} Oleh karena itu, upaya pendidikan dan penyuluhan perlu dilakukan secara berkelanjutan, baik melalui program pemerintah maupun inisiatif dari pelaku industri digital. Pendidikan ini tidak hanya menyasar pemahaman teknis, tetapi juga bagaimana cara melindungi diri dari penipuan dan transaksi yang tidak transparan.^{xxxiii}

Selain itu, pengembang platform digital memiliki peran aktif dalam mengedukasi pengguna melalui fitur-fitur yang informatif dan peringatan keamanan yang mudah dipahami. Pemerintah pun harus berperan dalam membangun kesadaran konsumen melalui kampanye literasi digital dan hukum yang terintegrasi, dengan pendekatan yang inklusif sehingga menjangkau berbagai lapisan masyarakat.^{xxxiv} Sinergi antara pemerintah, penyedia platform, dan konsumen sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem transaksi mikro yang aman, adil, dan transparan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implikasi yuridis dan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi mikro pada

platform digital di Indonesia, dapat disimpulkan bahwa transaksi mikro digital memiliki implikasi hukum yang kompleks. Transaksi ini meskipun melibatkan nominal kecil, namun jumlahnya besar dan berlangsung secara otomatis. Secara yuridis, transaksi mikro tunduk pada prinsip-prinsip hukum perjanjian yang diatur dalam KUHPdata dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Namun, karakteristik transaksi mikro seperti tidak adanya tanda tangan fisik, ketidakjelasan kontrak elektronik, serta kecenderungan pelaku usaha untuk menutup informasi penting menimbulkan celah perlindungan hukum bagi konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen mikro pada platform digital di Indonesia masih belum optimal. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan landasan hukum, dalam praktiknya perlindungan tersebut belum efektif. Lemahnya pengawasan, rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya, dan dominasi platform digital dalam menyusun syarat dan ketentuan penggunaan layanan menyebabkan posisi tawar konsumen menjadi lemah. Hal ini membuat konsumen rentan terhadap praktik eksploitatif dan pelanggaran hak-hak dasar mereka, seperti hak atas informasi, hak untuk memilih, dan hak atas kompensasi.

Penegakan hukum terhadap pelanggaran dalam transaksi mikro masih menghadapi berbagai kendala. Keterbatasan infrastruktur pengawasan digital, belum maksimalnya kinerja lembaga penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta terbatasnya peran pemerintah dalam memastikan akuntabilitas platform digital menjadi faktor utama. Selain itu, konsumen sering kali enggan menuntut haknya secara hukum karena nilai transaksinya yang relatif kecil, meskipun kerugian secara agregat sangat signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2022). Laporan tahunan perlindungan konsumen digital di Indonesia (hlm. 12–15, 14–15, 20–21). Jakarta: BPKN.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2023). Laporan tahunan perlindungan konsumen digital di Indonesia (hlm. 7–9).
- Garvin, dkk. (2019). Micro transaction dalam online game: Apakah memicu perilaku belanja online yang bermasalah? *Psyche: Jurnal Psikologi Universitas Muhammadiyah Lampung*, 1(2), 48.
- Google, Temasek, Bain & Co. (2022). e-Conomy SEA 2022. <https://economysea.withgoogle.com>
- Hasan, Z., dkk. (2024). Tinjauan cyberlaw terhadap ancaman dan strategi penanggulangan cybercrime. *MANDUB: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, 2(2), 134.
- <https://www.statista.com/statistics/1115587/indonesia-mobile-games-market-revenue>
- Ie, M., Passyada Salampessy, A., & Pelupessy, M. M. (2025). Kewirausahaan digital: Strategi bisnis di era digital . Jakarta: Takaza Innovatix Labs.
- Jurnal
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2022). Kajian regulasi ekonomi digital Indonesia (hlm. 28–30).
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). Kajian perlindungan konsumen digital dan kebijakan transaksi mikro (hlm. 22–23, 33, 35–36). Jakarta: Kominfo.
- Kusumadewi, Y., & Sharon, G. (2022). Hukum perlindungan konsumen. Lembaga Fatimah Azzahrah.
- Nugroho, R. (2020). Ketimpangan posisi hukum konsumen digital. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 50(3), 517–519.

- Panjaitan, H. (2021). Hukum perlindungan konsumen: Reposisi dan penguatan kelembagaan badan penyelesaian sengketa konsumen dalam memberikan perlindungan dan menjamin keseimbangan dengan pelaku usaha. Jakarta: Penerbit Jala Permata Aksara.
- Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4, Pasal 52.
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016, Pasal 15 ayat (1)-(2), Pasal 18 ayat (1)-(3).
- Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Salinan resmi dapat diakses di <https://peraturan.bpk.go.id>
- Ridha, I., dkk. (2024). Aspek hukum perlindungan konsumen digital. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 3(2).
- Salim, R. (2018). Ekonomi digital dan transaksi mikro. Surabaya: Penerbit Guna Widya.
- Setiawan, R. (2017). Model bisnis transaksi mikro di platform digital. Jakarta: Penerbit Mandiri.
- Soerjanto, D. (2020). Analisis dampak transaksi mikro pada ekonomi digital Indonesia. Bandung: Penerbit Universitas Parahyangan.
- Tomić, N. (2017). Effects of micro transactions on video games industry. *Pregledni naučni članak*. UDC.
- We Are Social & Hootsuite. (2023). Digital 2023: Indonesia. <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>
- Wulandari, A. S. R., & Tadjuddin, N. (2018). Hukum perlindungan konsumen. Mitra Wacana Media.

END NOTE

- ⁱ Irfan Ridha dkk., "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Digital," *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, Vol. 3, No. 2 (Desember 2024), UIN Sultan Syarif Kasim Riau,
- ⁱⁱ [https://id.wikipedia.org/wiki/Transaksi_mikro_\(aplikasi\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Transaksi_mikro_(aplikasi)) diakses tanggal 18 mei 2025
- ⁱⁱⁱ Mei Ie, Andy Passyada Salampessy, dan Merry M. Pelupessy, *Kewirausahaan Digital: Strategi Bisnis di Era Digital*, Jakarta: Takaza Innovatix Labs, 2025, hlm. 49.
- ^{iv} Garvin dkk., "Micro Transaction dalam Online Game: Apakah Memicu Perilaku Belanja Online yang Bermasalah?," *Psyche: Jurnal Psikologi Universitas Muhammadiyah Lampung*, Vol. 1, No. 2, 2019, hlm 48.
- ^v Wulandari A.S.R & Tadjuddin N. Hukum perlindungan konsumen, *Mitra wacana media*, 2018, hlm 95.
- ^{vi} Nenad Tomić, "Effects of Micro Transactions on Video Games Industry," *Pregledni naučni članak*, UDC 2017.
- ^{vii} *ibid*, hlm 76.
- ^{viii} We Are Social & Hootsuite. (2023). *Digital 2023: Indonesia*. <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>
- ^{ix} Statista. (2023). *Mobile Games Revenue in Indonesia 2022–2023*. <https://www.statista.com/statistics/1115587/indonesia-mobile-games-market-revenue>
- ^x Google, Temasek, Bain & Co. (2022). *e-Conomy SEA 2022*. <https://economysea.withgoogle.com>
- ^{xi} Mathur, A., et al. (2019). Dark Patterns at Scale: Findings from a Crawl of 11K Shopping Websites. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3359183>
- ^{xii} Privacy International (2021). No Consent: How Apps Track Us Without Permission. <https://privacyinternational.org/>
- ^{xiii} Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Salinan resmi dapat diakses di laman <https://peraturan.bpk.go.id>
- ^{xiv} Nugroho, R. (2020). Ketimpangan Posisi Hukum Konsumen Digital. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 50(3), hlm 517-519
- ^{xv} Zainudin Hasan, dkk. Tinjauan Cyberlaw terhadap Ancaman dan Strategi Penanggulangan Cybercrime, *MANDUB: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, Vol. 2, No. 2, Juni 2024, hlm.134
- ^{xvi} Nugroho, R. (2020). Ketimpangan Posisi Hukum Konsumen Digital. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 50(3), hlm 517-519
- ^{xvii} Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2023). *Laporan Tahunan Perlindungan Konsumen Digital di Indonesia*, hlm. 12-15
- ^{xviii} Nugroho, R. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Ekonomi Digital*. Jakarta: Prenadamedia Group, hlm. 45
- ^{xix} Yessy Kusumadewi & Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, lembaga fatimah azzahrah, 2022, hlm 9.
- ^{xx} Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016.
- ^{xxi} Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2022). *Kajian Regulasi Ekonomi Digital Indonesia*, hlm. 28-30.
- ^{xxii} DR. Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha* (Jakarta: Penerbit Jala Permata Aksara, 2021), hlm. 82.
- ^{xxiii} Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.
- ^{xxiv} Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016, Pasal 15 ayat (1)-(2).
- ^{xxv} *Ibid.*, Pasal 18 ayat (1)-(3)
- ^{xxvi} Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). *Laporan Pengaduan Konsumen Digital 2022*, hlm. 7–9 *Ibid.*, Pasal 18 ayat (1)-(3)
- ^{xxvii} Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2022). *Laporan tahunan perlindungan konsumen digital di Indonesia*. Jakarta: BPKN, hlm. 14–15.
- ^{xxviii} Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Kajian perlindungan konsumen digital dan kebijakan transaksi mikro*. Jakarta: Kominfo, hlm. 22–23.
- ^{xxix} Nugroho, R. (2021). *Hukum perlindungan konsumen di era ekonomi digital*. Jakarta: Prenadamedia Group, hlm. 91–92.
- ^{xxx} Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara RI Tahun 1999 No. 42, Pasal 52.
- ^{xxxi} Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Kajian perlindungan konsumen digital dan kebijakan transaksi mikro*. Jakarta: Kominfo, hlm. 33.
- ^{xxxii} Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2022). *Laporan tahunan perlindungan konsumen digital di Indonesia*. Jakarta: BPKN, hlm. 20–21
- ^{xxxiii} Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Kajian perlindungan konsumen digital dan kebijakan transaksi mikro*. Jakarta: Kominfo, hlm. 35–36.
- ^{xxxiv} Nugroho, R. (2021). *Hukum perlindungan konsumen di era ekonomi digital*. Jakarta: Prenadamedia Group, hlm. 95–96.