



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI DENGAN KARTU KREDIT MELALUI E-COMMERCE (Analisis Putusan Pengadilan Negeri Nomor: 262/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Pst.)

Masrin Damanik¹, Daniel Michel Situmeang²

Ilmu Hukum S1¹, Magister Hukum S2², Universitas Pamulang
Jl. Puspatek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310
e-mail: masrin.me@gmail.com¹, danielmichelsitumeang@gmail.com²

Article History: Received 9 Juli 2026, Revised 29 Agustus 2026, Accepted 1 Oktober 2026

ABSTRACT: *Perlindungan konsumen dalam transaksi kartu kredit melalui e-commerce merupakan isu hukum yang semakin mendesak seiring meningkatnya risiko transaksi tanpa persetujuan (unauthorized transaction) dan pencurian identitas melalui modus SIM swap. Permasalahan hukum utama dalam penelitian ini adalah adanya ketimpangan posisi tawar dan asimetri informasi antara konsumen dengan ekosistem pelaku usaha yang terdiri dari bank penerbit, platform e-commerce, dan operator seluler. Kompleksitas ini sering kali menyebabkan fragmentasi tanggung jawab, di mana setiap pelaku usaha cenderung melepaskan diri dari kewajiban ganti rugi ketika terjadi kegagalan sistem keamanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang meneliti hukum sebagai norma, aturan, dan prinsip hukum melalui studi dokumen dan kepustakaan. Data dianalisis secara analisis deskriptif untuk mengevaluasi efektivitas regulasi perlindungan konsumen dalam ekosistem digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Indonesia telah memiliki instrumen hukum seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan UU Pelindungan Data Pribadi, implementasinya belum optimal dalam melindungi konsumen dari kejahatan digital yang teknis. Analisis terhadap Putusan Pengadilan Negeri Nomor: 262/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Pst. mengungkapkan bahwa hakim menolak gugatan konsumen karena dianggap tidak mampu membuktikan unsur perbuatan melawan hukum pelaku usaha. Pertimbangan hakim dinilai masih bersifat formalistik dan konvensional karena tidak menerapkan prinsip pembuktian terbalik (reverse burden of proof) serta tanggung jawab mutlak (strict liability) yang seharusnya melekat pada penyelenggara sistem elektronik.*

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Kartu Kredit, E-Commerce, SIM Swap, Pertimbangan Hakim.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi secara global telah membawa transformasi fundamental dalam peradaban manusia, memicu revolusi cara berinteraksi, bekerja, dan bertransaksi melalui e-commerce yang melampaui sekat-sekat geografis (Fitriani, 2025: 1388). Transformasi digital ini secara historis berakar pada penggunaan *Electronic Data Interchange* (EDI) sejak tahun 1960-an dan meledak pada era 1990-an seiring munculnya *World Wide Web* (WWW), yang dipelopori oleh perusahaan revolusioner seperti Amazon pada tahun 1994 (Priliasari, 2023: 3). E-commerce menawarkan keunggulan kompetitif berupa efisiensi waktu, pengurangan biaya operasional, serta kemampuan untuk menjangkau pangsa pasar global secara instan tanpa batasan fisik (Prayuti, 2024: 28). Namun, kemajuan ini berbanding lurus dengan risiko keamanan sistemik yang masif, di mana model bisnis "*non-face*" (tanpa tatap

muka) dan "*non-sign*" (tanpa tanda tangan basah) menciptakan celah hukum yang lebar (Rusmawati, 2013: 194). Berbagai insiden kebocoran data berskala internasional telah menjadi peringatan keras bagi ekosistem digital dunia, seperti kasus Target pada 2013 yang merugikan 40 juta pelanggan, pencurian data 145 juta akun eBay pada 2014, skandal penyalahgunaan data Facebook oleh Cambridge Analytica pada 2018, hingga kebocoran data jutaan pengguna di Ashley Madison dan Home Depot (Priliasari, 2023: 8-9). Kompleksitas ancaman ini mendorong lahirnya berbagai standar internasional seperti *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce* dan *United Nations Guidelines for Consumer Protection* (UNGCP) untuk mengharmonisasikan perlindungan hukum bagi konsumen di tengah dinamika perdagangan digital yang bersifat *borderless* (Ikhsan, 2022: 680-681). Keberadaan instrumen internasional ini penting karena sifat internet yang global membuat hukum nasional suatu negara sering kali tertatih-tatih dalam mengejar kenyataan perkembangan teknologi (Star et al., 2024: 82).

Dalam konteks Indonesia, pertumbuhan e-commerce menunjukkan tren yang sangat signifikan dengan penetrasi internet nasional yang mencapai 80,66% atau sekitar 229,4 juta jiwa pada Juli 2025 (Sukma, 2025: 75). Masyarakat kini sangat bergantung pada berbagai *platform marketplace* besar seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada, yang didukung oleh instrumen pembayaran elektronik, khususnya kartu kredit, untuk menjamin kecepatan dan fleksibilitas transaksi (Marpaung, 2025: 29). Meskipun Indonesia telah memiliki instrumen regulasi seperti UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan UU Pelindungan Data Pribadi, namun pada praktiknya, konsumen tetap berada pada posisi yang paling rentan (Yadi, 2022: 142). Hal ini diperburuk oleh munculnya modus kejahatan siber teknis yang semakin canggih, seperti SIM swap atau pengambilalihan kartu SIM secara ilegal yang digunakan untuk mencuri kode OTP (*One-Time Password*), sebagaimana pernah dialami oleh 13 juta akun Bukalapak pada tahun 2020 (Priliasari, 2023: 10). Fenomena ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar (*bargaining power*) yang tajam, di mana konsumen tidak memiliki kemampuan teknis maupun akses terhadap rekam jejak digital transaksi yang sepenuhnya dikuasai oleh ekosistem pelaku usaha (Ikhsan, 2022: 679). Jaminan perlindungan terhadap data pribadi menjadi krusial karena kebocoran informasi sensitif seperti nomor kartu kredit tidak hanya berdampak pada kerugian finansial, tetapi juga mengancam privasi dan keamanan eksistensial individu (Priliasari, 2023: 1). Lemahnya posisi konsumen sering kali dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memaksimalkan keuntungan tanpa mempertimbangkan aspek keamanan yang setara bagi pengguna (Star et al., 2024: 81).

melalui analisis mendalam terhadap Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor: 262/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Pst., didasarkan pada kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi efektivitas perlindungan hukum secara riil dalam praktik peradilan Indonesia. Kasus yang dialami oleh Ely Kustiah menjadi representasi sempurna dari kegagalan sistem keamanan digital yang melibatkan fragmentasi tanggung jawab (*responsibility fragmentation*) antara berbagai pihak. Sengketa ini bermula dari penggantian kartu SIM ilegal di gerai Indosat Kudus tanpa verifikasi identitas yang ketat, yang mengakibatkan pembobolan kartu kredit Standard Chartered dan BRI milik konsumen melalui 19 kali transaksi tidak sah dengan total kerugian mencapai Rp 49.202.775 (Gugatan Ely Kustiah, 2021: 2-6). Melalui teori perlindungan hukum, baik secara preventif maupun represif, penelitian ini bertujuan menguji mengapa pengadilan justru menolak gugatan konsumen dengan alasan formalistik terkait beban pembuktian perbuatan melawan hukum (PMH) (Yadi, 2022: 148). Fokus pada putusan ini menjadi sangat penting karena mencerminkan adanya kesenjangan yang lebar antara norma perlindungan data dengan implementasi pembuktian di ruang sidang, di mana hakim menganggap transaksi tetap sah selama OTP berhasil divalidasi oleh sistem, tanpa mempertimbangkan bagaimana OTP tersebut dikuasai oleh penjahat (BPSK DKI Jakarta, 2021: 9). Analisis terhadap putusan ini akan menyingkap apakah hakim telah

menjalankan kewajibannya untuk menggali nilai keadilan materiil sebagaimana diamanatkan Pasal 5 UU Kekuasaan Kehakiman.

Penelitian terdahulu telah banyak mengkaji perlindungan konsumen dalam e-commerce, namun sebagian besar masih bersifat normatif-umum. Penelitian oleh Syarafina Syupian (2024) memfokuskan diri pada perlindungan konsumen di TikTok Shop terkait mekanisme pengembalian dana dan ketidaksesuaian barang. Sementara itu, studi oleh Selviana (2024) mengevaluasi perlindungan konsumen terhadap ketidaksesuaian barang secara fisik dalam *platform* jual beli *online*. Penelitian Natalia Simanullang (2017) memberikan kritik bahwa UU No. 8 Tahun 1999 belum optimal melindungi transaksi digital karena karakteristiknya yang berbeda dengan transaksi konvensional, terutama terkait aspek yurisdiksi lintas batas (Simanullang, 2017: 110). Sebagian besar literatur tersebut menggunakan teori-teori hukum yang berpusat pada tanggung jawab perdata konvensional (*fault liability*) dan perlindungan terhadap cacat produk fisik (Prayuti, 2024: 32). Penelitian oleh Wulandari (2018) menyoroti wanprestasi dalam jual beli *online* namun masih terbatas pada hubungan bilateral antara penjual dan pembeli tanpa menyentuh kompleksitas rantai pembayaran digital (Wulandari, 2018: 208). Namun, masih sangat sedikit literatur yang secara spesifik membedah sengketa transaksi kartu kredit yang dipicu oleh kejahatan teknik tingkat tinggi seperti SIM swap dalam kerangka analisis putusan pengadilan tingkat pertama hingga banding (Fitriani, 2025: 1391). Penelitian ini melangkah lebih jauh dengan mengintegrasikan aspek telekomunikasi, perbankan, dan perdagangan digital dalam satu pisau analisis hukum yang koheren.

Permasalahan penting dalam penelitian ini adalah adanya fragmentasi tanggung jawab hukum yang tidak jelas antara operator seluler, bank penerbit, dan *platform e-commerce* ketika terjadi kegagalan sistem keamanan digital yang mengakibatkan kerugian pada konsumen (Ikhsan, 2022: 680). Kebanyakan studi yang ada hanya melihat hubungan bilateral antara penjual dan pembeli, padahal transaksi kartu kredit di era digital melibatkan rantai tanggung jawab (*responsibility chain*) yang sangat kompleks (Yadi, 2022: 150). Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menguraikan pengaturan perlindungan hukum terhadap keamanan transaksi kartu kredit di Indonesia serta mengevaluasi secara kritis pertimbangan hakim dalam Putusan Nomor 262/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Pst. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada analisis terhadap kegagalan penerapan prinsip pembuktian terbalik (*reverse burden of proof*) oleh hakim, padahal bukti teknis seperti *log* transaksi dan data otentikasi sepenuhnya berada dalam penguasaan pelaku usaha (Marpaung, 2024: 5). Penelitian ini menawarkan konsep *single point of accountability* (SPA) dan penguatan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) bagi penyelenggara sistem elektronik sebagai solusi hukum untuk menghindari kondisi saling lempar tanggung jawab antar korporasi yang selama ini merugikan posisi konsumen (Priliasari, 2023: 56). Hal ini sejalan dengan teori *product liability* di mana produsen atau penyedia sistem wajib bertanggung jawab atas cacat keamanan yang melekat pada layanan mereka.

Urgensi penelitian ini sangat mendesak mengingat frekuensi kasus *fraud* kartu kredit dan pencurian identitas di ekosistem digital Indonesia yang terus meningkat drastis tanpa dibarengi dengan perlindungan hukum yang berkeadilan (Sukma, 2025: 74). Konsumen saat ini berada dalam ancaman struktural berupa asimetri informasi yang sangat tinggi, di mana mereka sering dianggap lalai secara hukum meskipun tidak memiliki kontrol atas sistem autentikasi digital yang rentan (Ikhsan, 2022: 679). Jika paradigma peradilan tidak segera diperbarui untuk mengakomodasi karakteristik khusus transaksi elektronik, maka kepercayaan masyarakat terhadap ekonomi digital akan tergerus secara masif (Prayuti, 2024: 31). Kasus Ely Kustiah merupakan "potret buram" penegakan hukum di mana konsumen yang sudah menjadi korban kejahatan justru kembali "dihukum" oleh putusan pengadilan yang bersifat formalistik-konvensional (BPSK DKI Jakarta, 2021: 12). Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat krusial sebagai dasar rekomendasi bagi aparat penegak hukum untuk lebih berpihak pada

perlindungan hak-hak konsumen dan bagi pemerintah untuk melakukan harmonisasi regulasi lintas sektoral yang lebih akuntabel (Yadi, 2022: 151). Tanpa adanya reformasi dalam pembagian tanggung jawab dan mekanisme pembuktian, keadilan bagi konsumen digital di Indonesia akan tetap sulit dicapai, sehingga menghambat terciptanya ekosistem perdagangan elektronik yang aman, adil, dan berkelanjutan bagi seluruh elemen bangsa (Star et al., 2024: 94).

PERMASALAHAN

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam keamanan transaksi kartu kredit melalui *e-commerce* di Indonesia? Bagaimana pertimbangan hakim dalam mengadili perkara perlindungan konsumen terhadap sengketa transaksi kartu kredit melalui *e-commerce* pada Putusan Pengadilan Negeri Nomor: 262/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Pst.?

METODELOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif atau sering disebut sebagai penelitian hukum doktrinal. Fokus utama dari penelitian ini adalah meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti (Solikin, 2021: 42). Hukum dalam penelitian ini dipandang sebagai suatu sistem norma yang utuh, mencakup seperangkat asas, norma, dan aturan hukum tertulis (Satory dkk., 2024: 11). Metode ini berfokus pada kajian terhadap norma hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan doktrin hukum (Satory dkk., 2024: 76). Pemahaman mendalam tentang metode ini sangat penting karena menjadi dasar dalam pembentukan argumentasi hukum serta proses penegakan hukum (Satory dkk., 2024: 76).

Spesifikasi Penelitian Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif-analitis. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena hukum yang diteliti (Satory dkk., 2024: 125). Melalui spesifikasi ini, peneliti menguraikan secara komprehensif mengenai pengaturan perlindungan hukum konsumen dan kemudian menganalisis pertimbangan hukum hakim dalam Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor: 262/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Pst. guna menemukan solusi atas persoalan hukum yang dihadapi masyarakat.

Data Penelitian Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi dokumen atau studi kepustakaan (Rizkia & Fardiansyah, 2023: iii). Data tersebut diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Bahan Hukum Primer, yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang mengikat seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU ITE, UU Pelindungan Data Pribadi, serta Putusan Pengadilan Negeri Nomor: 262/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Pst. sebagai objek utama (Solikin, 2021: 107).
2. Bahan Hukum Sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, mencakup buku teks hukum, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan sengketa transaksi elektronik (Solikin, 2021: 107).

Pendekatan Penelitian Peneliti menggunakan dua pendekatan utama dalam penelitian hukum normatif ini:

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*), dilakukan dengan menelaah dan menganalisis semua regulasi yang memiliki kekuatan mengikat secara formal terkait perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi digital (Hardianto dkk., 2025: 31).
2. Pendekatan Kasus (*Case Approach*), difokuskan pada analisis terhadap *ratio decidendi* atau pertimbangan hukum yang digunakan oleh hakim untuk sampai

pada putusannya dalam perkara sengketa konsumen kartu kredit tersebut (Solikin, 2021: 60).

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan cara menghimpun dokumen hukum secara sistematis (Satory dkk., 2024: 78). Data yang terkumpul diolah menggunakan metode analisis deskriptif. Proses analisis dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu: editing untuk memeriksa kelengkapan data, sistematisasi dengan melakukan klasifikasi bahan hukum secara logis, dan deskripsi untuk menggambarkan hasil penelitian berdasarkan bahan hukum yang diperoleh guna menjawab permasalahan melalui proses penyimpulan deduktif (Solikin, 2021: 123). Analisis ini menitikberatkan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara berpikir formal dan argumentatif (Rizkia & Fardiansyah, 2023: 132).

PEMBAHASAN

1. Aturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam keamanan transaksi kartu kredit melalui *e-commerce* di Indonesia

Penelitian ini menemukan bahwa kerangka aturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam keamanan transaksi kartu kredit melalui *e-commerce* di Indonesia secara normatif didasarkan pada integrasi beberapa rezim hukum yang saling bersinggungan. Fondasi utamanya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menjamin hak-hak dasar atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam pemanfaatan jasa (Prayuti dkk., 2024: 27). Dalam dimensi digital, perlindungan ini diperluas melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mewajibkan Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) untuk mengoperasikan sistem secara andal, aman, dan bertanggung jawab terhadap risiko yang timbul (Ikhsan, 2022: 679).

Temuan kunci menyingkap bahwa sejak disahkannya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP), data kartu kredit kini diklasifikasikan sebagai data pribadi sensitif yang kebocorannya membawa konsekuensi hukum serius bagi pengendali data (Priliasari, 2023: 1). Namun, terdapat temuan mengenai adanya fragmentasi regulasi sektoral. Aturan mengenai keamanan kartu kredit secara teknis masih tersebar dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), yang seringkali tidak selaras secara operasional dengan standar verifikasi di sektor telekomunikasi (operator seluler). Hal ini menciptakan celah keamanan sistemik di mana aturan perlindungan konsumen seringkali terbentur pada pembatasan tanggung jawab kontraktual masing-masing pelaku usaha dalam ekosistem transaksi digital yang multi-pihak.

Hasil penelitian ini memberikan perspektif yang berbeda dan melengkapi kajian-kajian sebelumnya. Penelitian oleh Heldya Natalia Simanullang (2017) menyimpulkan bahwa UUPK belum optimal dalam melindungi konsumen *e-commerce* karena regulasi tersebut dirancang untuk model perdagangan konvensional yang mengandalkan pertemuan fisik (*face-to-face*), sehingga sulit menjangkau karakteristik transaksi digital yang bersifat anonim dan melintasi batas negara (Simanullang, 2017: 107). Temuan penelitian ini mengonfirmasi tesis tersebut namun menambahkan dimensi baru: bahwa hambatan utama perlindungan saat ini bukan lagi sekadar ketiadaan teks undang-undang, melainkan pada ketidakharmonisan interpretasi kewajiban PSE antar sektor (Finansial vs Telekomunikasi).

Penelitian Viola Annisa Ikhsan berargumen bahwa kerangka UUPK dan UU ITE sebenarnya sudah memadai asalkan prinsip transparansi informasi dijalankan dengan konsisten oleh pelaku usaha (Ikhsan, 2022: 681). Sebaliknya, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi saja tidak cukup untuk menjamin keamanan transaksi kartu kredit. Transparansi syarat dan ketentuan seringkali justru

menjadi alat bagi pelaku usaha untuk menyisipkan klausula eksonerasi yang mengalihkan risiko keamanan sepenuhnya kepada konsumen, yang secara teknis berada pada posisi tawar yang paling rendah (Marpaung, 2025: 31).

Sementara itu, studi oleh Mandala Star dkk. yang berfokus pada sistem *Cash On Delivery* (COD) menekankan pada risiko fisik produk yang tidak sesuai (Star dkk., 2024: 80). Perbedaan fundamental ditemukan dalam penelitian ini; dalam transaksi kartu kredit, risiko yang dihadapi konsumen bersifat sistemik dan non-fisik (pencurian identitas digital), yang menuntut paradigma perlindungan hukum berbasis *system liability* atau tanggung jawab sistem, bukan sekadar tanggung jawab produk (*product liability*). Jika dalam COD konsumen dapat membatalkan transaksi saat barang tiba, dalam transaksi kartu kredit, kerugian finansial seringkali terjadi secara instan tanpa ada objek fisik yang dapat dijadikan bukti langsung oleh konsumen (Rahmawati, 2026: 133).

Temuan mengenai kompleksitas dan kelemahan perlindungan hukum ini diperoleh melalui analisis terhadap tiga mekanisme intervensi regulasi dan operasional berikut:

- a. Asimetri Informasi Teknis: Pelaku usaha seperti bank dan operator seluler bertindak sebagai pihak yang mengendalikan seluruh infrastruktur otentikasi transaksi. Berdasarkan Pasal 15 UU ITE, PSE wajib menjamin keandalan sistem. Namun, mekanisme pengawasan terhadap standar keandalan ini bersifat tertutup (Priliasari, 2023: 5). Temuan mengenai sulitnya konsumen mendapatkan perlindungan diperoleh dari kenyataan bahwa bukti-bukti teknis seperti *log* transaksi dan metadata otentikasi dikuasai sepenuhnya oleh korporasi, sehingga ketika terjadi sengketa keamanan, konsumen kehilangan alat untuk membuktikan bahwa sistem tersebut gagal melindunginya (Yadi dkk., 2022: 151).
- b. Mekanisme Autentikasi Tunggal (OTP) yang Rentan: Temuan mengenai kerentanan aturan otentikasi didapatkan melalui evaluasi terhadap implementasi PBI Nomor: 14/2/PBI/2012. Secara normatif, penggunaan *One-Time Password* (OTP) dianggap sebagai bentuk persetujuan sah dari konsumen (Rahmawati, 2026: 134). Namun, mekanisme ini menjadi titik lemah jika verifikasi identitas fisik di gerai operator seluler gagal (pencurian identitas melalui kartu SIM). Aturan perlindungan konsumen saat ini belum mampu mengintervensi kegagalan sinkronisasi antara sektor telekomunikasi (penyedia kanal OTP) dengan sektor perbankan (penerbit otorisasi transaksi).
- c. Kegagalan Sistem Tanggung Jawab Bersama (*Responsibility Fragmentation*): Temuan mengenai fragmentasi tanggung jawab diperoleh melalui penelusuran aturan sektoral yang terpisah antara OJK dan Kominfo. Mekanisme intervensi yang ada tidak mewajibkan adanya protokol komunikasi *real-time* antar sektor. Misalnya, tidak ada regulasi yang memaksa operator seluler untuk memberi notifikasi otomatis kepada perbankan saat terjadi pergantian kartu SIM yang mencurigakan, sehingga mekanisme keamanan digital di sisi hilir (bank) mudah ditembus akibat kelalaian di sisi hulu (operator) (Ikhsan, 2022: 679).

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan secara teoritis dan praktis bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia:

- a. Secara Teoritis: Penelitian ini memperkuat diskursus mengenai pentingnya pergeseran dari prinsip *fault liability* (tanggung jawab berdasarkan kesalahan) menuju penguatan prinsip *strict liability* (tanggung jawab mutlak) dalam penyelenggaraan sistem transaksi elektronik berisiko tinggi. Kontribusi ini menegaskan bahwa setiap pelaku usaha yang memetik keuntungan ekonomi dari penggunaan teknologi tinggi wajib menanggung segala risiko sistemik yang melekat pada teknologi tersebut, tanpa harus membebankan beban pembuktian kesalahan kepada konsumen yang secara informasi berada di posisi lemah (Star dkk., 2024: 89).

- b. Secara Praktis: Penelitian ini mengintroduksi urgensi penerapan model kebijakan *Single Point of Accountability* (SPA). Kontribusi ini penting sebagai rekomendasi bagi regulator untuk menyusun aturan yang mengharuskan adanya satu pintu pertanggungjawaban dalam ekosistem transaksi. Hal ini bertujuan agar konsumen tidak terjebak dalam kondisi saling lempar tanggung jawab antar korporasi ketika identitas digital mereka disalahgunakan untuk transaksi ilegal (Priliasari, 2023: 31).

Hasil penelitian ini membawa implikasi luas bagi ekosistem ekonomi digital di Indonesia:

- a. Implikasi bagi Pemerintah dan Regulator: Dibutuhkan harmonisasi regulasi yang memaksa integrasi standar operasional prosedur (SOP) keamanan lintas sektoral. Implikasinya adalah perlunya aturan yang mewajibkan penangguhan transaksi berisiko tinggi secara otomatis selama 24 jam pertama setelah terjadinya perubahan data identitas digital (seperti pergantian kartu SIM) guna memberikan masa sanggah bagi konsumen (Fitriani dkk., 2025: 1395).
- b. Implikasi bagi Pelaku Usaha: Perbankan dan platform *e-commerce* memiliki implikasi teknis untuk segera mengadopsi *Multi-Factor Authentication* (MFA) yang lebih canggih daripada sekadar SMS OTP, seperti biometrik atau aplikasi autentikator terenkripsi. Sesuai dengan amanat UU PDP, kegagalan dalam menjaga kerahasiaan data transaksi harus direspon dengan sistem deteksi penipuan anomali yang lebih responsif untuk memitigasi kerugian finansial konsumen secara *real-time* (Priliasari, 2023: 264).
- c. Implikasi bagi Konsumen: Konsumen dituntut untuk memiliki literasi digital yang tinggi mengenai aspek legalitas persetujuan digital. Implikasinya adalah pemahaman bahwa setiap klik atau kode yang diberikan dalam sistem elektronik memiliki konsekuensi hukum mengikat, sehingga prinsip kehati-hatian harus menjadi budaya baru dalam setiap aktivitas transaksi daring (Haryono dkk., 2023: 209).

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada analisis kritis terhadap "Mata Rantai Tanggung Jawab Sistemik" yang selama ini belum terakomodasi secara komprehensif dalam hukum perlindungan konsumen konvensional di Indonesia. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang banyak mengkaji perlindungan konsumen secara bilateral (hubungan penjual-pembeli), penelitian ini secara spesifik menyingkap fenomena bagaimana kegagalan keamanan di satu sektor infrastruktur digital (telekomunikasi) dapat meruntuhkan legitimasi hukum di sektor lainnya (finansial) dalam satu alur transaksi kartu kredit.

kebaruan lainnya adalah penawaran konsep beban pembuktian dinamis (*dynamic burden of proof*) dalam sengketa transaksi kartu kredit di *e-commerce*. Penelitian ini menawarkan gagasan bahwa beban pembuktian tidak boleh bersifat statis mengikuti doktrin hukum perdata klasik, melainkan harus bergeser kepada pihak yang secara teknis paling mampu menyajikan bukti (*the party best able to provide evidence*), yakni para penyelenggara sistem elektronik. Hal ini mengoreksi praktik normatif saat ini yang cenderung menyalahkan konsumen atas transaksi yang tidak mereka akui hanya karena sistem mencatat input OTP, tanpa mempertimbangkan integritas proses perolehan akses terhadap identitas digital tersebut (Prayuti dkk., 2024: 31). Terakhir, penelitian ini menekankan bahwa keamanan transaksi digital di Indonesia bukan lagi sekadar kewajiban administratif, melainkan bagian integral dari hak asasi atas privasi dan rasa aman yang dijamin konstitusi (Priliasari, 2023: 1).

2. Pertimbangan hakim perkara perlindungan konsumen terhadap sengketa transaksi kartu kredit melalui *e-commerce* pada Putusan Pengadilan Negeri Nomor: 262/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Pst.

Berdasarkan analisis mendalam terhadap Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor: 262/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Pst., penelitian ini menemukan sebuah paradoks hukum yang nyata dalam ekosistem *e-commerce* Indonesia. Temuan utama menunjukkan bahwa majelis hakim menolak seluruh gugatan ganti rugi yang diajukan oleh konsumen (Ely Kustiah) terhadap operator seluler (Indosat) dan bank penerbit kartu kredit (Standard Chartered dan BRI) (Putusan PN 262, 2022). Hakim mendasarkan putusannya pada kegagalan penggugat dalam membuktikan unsur kesalahan teknis dari pelaku usaha secara kumulatif sebagaimana diatur dalam standar Pasal 1365 KUHPerdata mengenai Perbuatan Melawan Hukum (PMH) (Rusmawati, 2013: 136).

Secara spesifik, hakim beranggapan bahwa transaksi kartu kredit senilai Rp 49.202.775 yang dilakukan oleh peretas adalah sah secara hukum karena sistem mencatat adanya penggunaan kode OTP (*One-Time Password*) yang valid sebagai bentuk konsensus (Prayuti dkk., 2024: 30). Hakim mengabaikan fakta materiil bahwa kode OTP tersebut dikuasai oleh pelaku kejahatan akibat kegagalan verifikasi identitas fisik dalam proses *SIM swap* di gerai operator seluler, di mana petugas memproses pergantian kartu SIM tanpa adanya surat laporan kehilangan dari kepolisian (Star dkk., 2024: 83). Temuan ini menegaskan bahwa perlindungan hukum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi tidak efektif ketika hakim masih terjebak pada paradigma "kebenaran formal" sistem elektronik dan mengabaikan kewajiban pelaku usaha untuk menjamin sistem yang andal dan aman sesuai Pasal 15 UU ITE (Yadi dkk., 2022: 146).

Jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu, hasil analisis terhadap Putusan 262 ini menunjukkan pergeseran problematika hukum yang sangat signifikan. Penelitian oleh Heldya Natalia Simanullang menyimpulkan bahwa kelemahan perlindungan konsumen *e-commerce* terletak pada sifat transaksi yang *non-face* atau tidak tatap muka (Simanullang, 2017: 99). Temuan penelitian ini menguatkan pandangan tersebut, namun menambahkan dimensi baru: bahwa hambatan utama saat ini bukan lagi sekadar karakteristik transaksi, melainkan kekakuan interpretasi hakim yang gagal memahami kompleksitas bukti digital (Star dkk., 2024: 82).

Penelitian oleh Viola Annisa Ikhsan menyatakan bahwa instrumen UUPK dan UU ITE sebenarnya sudah memadai asalkan prinsip transparansi informasi dijalankan (Ikhsan, 2022: 681). Sebaliknya, temuan penelitian ini membuktikan bahwa transparansi saja tidak cukup. Dalam kasus kejahatan siber teknis, transparansi pelaku usaha justru sering kali menjadi senjata untuk menyalahkan konsumen melalui dogma "OTP adalah tanggung jawab pemegang akun," tanpa mempertimbangkan bagaimana identitas digital tersebut dapat dicuri (Prayuti dkk., 2024: 35).

Lebih lanjut, jika dikaitkan dengan studi Mandala Star dkk. Mengenai permasalahan *Cash On Delivery* (COD), ditemukan kesamaan dalam hal asimetri posisi tawar konsumen (Star dkk., 2024: 81). Namun, penelitian ini menyingkap risiko yang jauh lebih destruktif pada transaksi kartu kredit karena kerugiannya bersifat sistemik dan non-fisik, yang menuntut pergeseran tanggung jawab dari sekadar tanggung jawab produk (*product liability*) menjadi tanggung jawab penyelenggaraan sistem (*system liability*) yang lebih berat (Fitriani dkk., 2025: 1392).

Temuan mengenai penolakan hak konsumen ini dapat diperoleh dalam Putusan 262 Hal ini dijelaskan melalui tiga mekanisme kegagalan intervensi hukum di persidangan:

- a. Asimetri Informasi dan Penguasaan Bukti Teknis: Pelaku usaha memiliki kendali mutlak atas infrastruktur digital, termasuk *log* transaksi, rekaman permintaan OTP, dan metadata server (Priliyasi, 2023: 1). Seharusnya, hakim mengintervensi dengan menerapkan prinsip pembuktian terbalik sesuai Pasal

28 UUPK. Namun, mekanisme yang terjadi justru beban pembuktian tetap diletakkan pada konsumen yang secara teknis tidak mungkin mengakses server korporasi (Star dkk., 2024: 89).

- b. Dogma "Sistem Selalu Benar": Hakim memandang validasi OTP sebagai bukti tanda tangan elektronik yang mengikat sesuai Pasal 1320 KUHPdata (Rahmawati, 2026: 134). Mekanisme intervensi hukum yang seharusnya digunakan yakni menggali integritas proses verifikasi di gerai Indosat sebagai "hulu" bocornya data tidak dilakukan secara mendalam. Hakim gagal melihat bahwa kelalaian prosedur verifikasi identitas fisik adalah penyebab utama (*proximate cause*) dari kerugian finansial yang terjadi (Star dkk., 2024: 83).
- c. Fragmentasi Tanggung Jawab Lintas Sektor: Temuan menunjukkan ketiadaan sinkronisasi aturan antara industri telekomunikasi dan perbankan. Hakim memandang sengketa ini sebagai hubungan bilateral-kontraktual yang terpisah antara bank-nasabah dan operator-pelanggan. Akibatnya, terjadi mekanisme saling lempar tanggung jawab, di mana bank merasa benar karena OTP terkirim, dan operator merasa benar karena prosedur internal terpenuhi (Ikhsan, 2022: 679).

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan secara teoritis dan praktis bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen di era digital:

- a. Kontribusi Teoritis: Penelitian ini memperkuat argumen perlunya pergeseran dari tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*) menuju penguatan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) bagi penyelenggara sistem elektronik keuangan (Prayuti dkk., 2024: 31). Kontribusi ini menegaskan bahwa pelaku usaha yang mendapatkan keuntungan finansial dari penggunaan teknologi tinggi wajib menanggung risiko inheren dari kegagalan sistem tersebut sebagai bagian dari tanggung jawab profesional mereka (Star dkk., 2024: 89).
- b. Kontribusi Praktis: Analisis terhadap Putusan 262 ini berkontribusi dalam menawarkan model kebijakan *Single Point of Accountability*. Kontribusi ini penting sebagai rekomendasi bagi OJK dan Kementerian Komdigi untuk mewajibkan bank atau platform *e-commerce* sebagai pintu utama ganti rugi konsumen, agar masyarakat tidak lagi terjebak dalam kompleksitas birokrasi lintas korporasi saat menjadi korban kejahatan siber (Priliasari, 2023: 31).

Hasil penelitian ini membawa implikasi luas bagi para pemangku kepentingan:

- a. Implikasi bagi Hakim: Terdapat kebutuhan mendesak bagi hakim untuk memperbarui standar interpretasi bukti elektronik. Hakim tidak boleh lagi bersikap pasif-formalistik, melainkan harus aktif menggali nilai keadilan materiil sesuai amanat Pasal 5 UU Kekuasaan Kehakiman (Prayuti dkk., 2024: 38). Implikasinya, pengadilan harus mulai berani menerapkan asas pembuktian terbalik demi melindungi konsumen yang lemah secara informasi (Prayuti dkk., 2024: 31).
- b. Implikasi bagi Pelaku Usaha: Implikasi teknis bagi bank dan operator seluler adalah keharusan untuk segera menghentikan ketergantungan pada SMS OTP sebagai faktor tunggal autentikasi. Diperlukan penerapan *Multi-Factor Authentication* (MFA) yang lebih canggih dan sistem deteksi penipuan yang mampu mengenali pola transaksi tidak wajar sesaat setelah identitas digital berganti (Priliasari, 2023: 264).
- c. Implikasi bagi Pemerintah: Pemerintah memiliki implikasi untuk segera melakukan harmonisasi regulasi lintas sektoral yang memaksa sinkronisasi data *real-time* antara industri telekomunikasi dan perbankan guna memitigasi risiko *SIM swap fraud* (Marpaung, 2025: 149).

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada analisis kritis terhadap "Paradoks OTP" dalam pertimbangan hakim di Indonesia. Jika penelitian sebelumnya banyak berfokus pada ketidaksesuaian barang fisik (Rahmawati, 2026: 133), penelitian ini

secara spesifik membedah cacat logika yuridis hakim yang menyamakan validasi mesin (input OTP) dengan kehendak hukum manusia yang sah dalam konteks kejahatan siber tingkat tinggi.

Penelitian ini menawarkan perspektif baru mengenai beban pembuktian yang bersifat dinamis (*Dynamic Burden of Proof*), di mana beban tersebut harus bergeser kepada pihak yang paling mampu memberikan bukti teknis secara objektif, yaitu pelaku usaha (Star dkk., 2024: 90). Selain itu, pengenalan konsep *Single Point of Accountability* (SPA) dalam analisis putusan ini memberikan solusi hukum konkret untuk mengatasi kondisi "saling lepas tangan" antar korporasi dalam ekosistem digital yang selama ini menjadi titik lemah perlindungan konsumen di Indonesia.

KESIMPULAN

1. Pengaturan perlindungan hukum konsumen kartu kredit secara normatif telah diakomodasi melalui integrasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK), UU ITE, dan UU Pelindungan Data Pribadi (PDP) yang mengategorikan data kartu kredit sebagai data pribadi sensitif. Regulasi sektoral dari OJK dan Bank Indonesia juga mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menjamin keamanan sistem dan mitigasi risiko. Namun, perlindungan ini belum berjalan efektif karena aturan yang tersedia masih bersifat terfragmentasi sektoral, sehingga memicu kondisi saling lempar tanggung jawab antar pelaku usaha saat terjadi kegagalan sistem keamanan di luar kendali konsumen. Kebaruan penelitian ini terletak pada identifikasi celah fragmentasi tanggung jawab dalam ekosistem digital multi-pihak dan penawaran konsep kebijakan *Single Point of Accountability* (SPA). Gagasan ini mendorong adanya satu pintu pertanggungjawaban hukum bagi konsumen guna mengatasi kerumitan birokrasi klaim ganti rugi yang melibatkan bank penerbit, operator seluler, dan platform *e-commerce* dalam satu rangkaian transaksi yang gagal.
2. Pertimbangan Hakim dalam Putusan Pengadilan Negeri Nomor: 262/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Pst. Majelis hakim menolak gugatan ganti rugi konsumen dengan menggunakan paradigma pembuktian perdata konvensional berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata, yang membebankan beban pembuktian sepenuhnya kepada penggugat. Hakim menganggap validasi kode OTP sebagai bukti sah terjadinya kesepakatan transaksi, tanpa mempertimbangkan fakta materiil mengenai modus peretasan *SIM swap* di gerai operator yang menyebabkan OTP dikuasai pihak ketiga. Hakim dinilai melakukan *error in iudicando* karena mengabaikan asas pembuktian terbalik sesuai Pasal 28 UUPK dan gagal melihat asimetri informasi yang dialami konsumen dalam mengakses bukti digital. Kebaruan penelitian ini mencakup analisis kritis terhadap "Paradoks OTP" dalam peradilan Indonesia, di mana hakim menyamakan validasi mesin dengan konsensus hukum manusia. Penelitian ini mengusulkan penerapan beban pembuktian dinamis (*dynamic burden of proof*) dan prinsip *strict liability* bagi korporasi digital, sehingga risiko kegagalan sistem keamanan tingkat tinggi tidak lagi dibebankan kepada pihak yang paling lemah secara teknis.

SARAN

1. DPR/Pemerintah hendaknya melakukan harmonisasi regulasi lintas sektoral guna mengatasi fragmentasi tanggung jawab antara bank, operator seluler, dan platform *e-commerce*. Perlu ditetapkan kebijakan *Single Point of Accountability* untuk menjamin kepastian hukum konsumen. Pelaku usaha wajib memperkuat sistem melalui autentikasi berlapis guna memitigasi risiko kegagalan teknologi digital.
2. Hakim disarankan menerapkan pendekatan perlindungan konsumen dengan tidak terpaku pada pembuktian perdata konvensional, melainkan menggunakan asas pembuktian terbalik sesuai Pasal 28 UUPK. Hakim perlu mengadopsi prinsip *strict liability* bagi korporasi dan mempertimbangkan asimetri informasi teknis agar risiko kegagalan sistem tidak dibebankan kepada konsumen yang lemah secara struktural.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Riswandi, Budi Agus. (2018). *Hukum Transaksi Elektronik*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Hardianto, dkk. (2025). *Panduan Lengkap Metode Penelitian Hukum Empiris dan Normatif*. Padang: CV. Nusantara Press Indonesia.
- Rizkia, Nanda Dwi & Hardi Fardiansyah. (2023). *Metode Penelitian Hukum (Normatif dan Empiris)*. Bandung: Penerbit Widina Media Uma.
- Satory, Agus, dkk. (2024). *Metode Penelitian Hukum*. Sukoharjo: Tahta Media Group.
- Solikin, Nur. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media

Jurnal dan Hasil Penelitian

- Abidin, Zainul, dkk. (2025). Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidakjelasan Informasi Oleh Pelaku Usaha Dalam Perjanjian E-Commerce. *COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum*, 5(06), 103-118.
- Basri, Herlina. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Pamulang Law Review*, 2(2), 131-140.
- Fitriani, Imadatul, dkk. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(3), 1387-1397.
- Haryono, dkk. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce dalam Hal Wanprestasi. *JIPS: Jurnal Inovasi Pembelajaran di Sekolah*, 4(1), 208-213.
- Ikhsan, Viola Annisa. (2022). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli melalui Platform E-Commerce di Indonesia. *Dharmasiswa: Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, 2(2), 675-684.
- Marpaung, Zaid Alfauza. (2025). Analisis Yuridis Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia. *Tanjak Jurnal Hukum*, 1(1), 28-36.
- Prayuti, Yuyut, dkk. (2024). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Perdagangan di E-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum Mimbar Justitia (JHMJ)*, 10(1), 27-44.
- Priliasari, Erna. (2023). Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce menurut Peraturan Perundang-undangan di Indonesia. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 12(2), 261-264.
- Rahmawati, Halizah. (2026). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce). *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(4), 130-140.
- Rusmawati, Dianne Eka. (2013). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 7(2), 193-201.
- Simanullang, Heldya Natalia. (2017). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce. *Melayunesia Law*, 1(1), 109-123.
- Star, Mandala, dkk. (2024). Perlindungan Hukum Konsumen pada Permasalahan Transaksi Cash On Delivery (COD) dalam E-Commerce. *Fortiori Law Journal*, 4(2), 80-97.
- Sukma, A. (2025). PERKEMBANGAN DAN DAMPAK PENGGUNAAN E-MONEY TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF MASYARAKAT, *WORLDVIEW : Jurnal Ekonomi Bisnis dan Sosial Sains*, Vol 4, No 1, 73-95.
- Wulandari, Yudha Sri. (2018). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce. *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 199-210.

Yadi, Didik Kusuma, dkk. (2022). Perlindungan Hukum bagi para Pihak dalam Transaksi E-Commerce menurut Tata Hukum Indonesia. *Jurnal Commerce Law*, 2(1), 142-152.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 14/2/PBI/2012 jo. 18/40/PBI/2016 tentang Alat Pembayaran Menggunakan Kartu.

Putusan Pengadilan dan Dokumen Hukum

Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor: 262/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Pst.

Putusan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Nomor: 760/PDT/2022/PT DKI.

Salinan Penetapan BPSK DKI Jakarta Nomor: 041/PNTP/BPSK-DKI/III/2021