

TANGGUNG JAWAB ALGORITMIK PLATFORM DIGITAL ATAS KERUGIAN KONSUMEN: PERBANDINGAN MODEL UNI EROPA DAN INDONESIA

BISMA PUTRA PRATAMA, SUSANTI SEMBIRING, TUTI KELANA SEMBIRING

Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia
Email: bismaputrapratama92@gmail.com

Abstract: *AI-driven digital markets transform the legal relationship between platforms and consumers because harm no longer arises only from misleading information, defective products, unfair terms, or contractual breaches, but also from algorithmic systems that shape recommendations, prices, profiling, product visibility, and automated decisions. This article examines digital platform liability for consumer harm through a comparative legal analysis of the European Union and Indonesia. Using normative legal research and a functional comparative method, it shows that the European Union has moved toward a risk-based model through the Artificial Intelligence Act, the Digital Services Act, the General Data Protection Regulation, and the Product Liability Directive. Indonesia, by contrast, still relies on fragmented regimes of consumer protection, electronic systems, electronic commerce, personal data protection, and ethical guidance on artificial intelligence. The article proposes a control-risk-harm nexus to connect platform control, algorithmic risk, and consumer harm. This model allocates responsibility proportionally through algorithmic risk assessment, meaningful transparency, rights to explanation and objection, algorithmic audits, limited reversal of the burden of proof, and effective consumer redress.*

Keywords: *digital platform, consumer harm, artificial intelligence, algorithmic liability, comparative law*

Abstrak: Pasar digital berbasis kecerdasan buatan mengubah hubungan hukum antara platform dan konsumen karena kerugian tidak lagi hanya muncul dari informasi menyesatkan, cacat produk, klausula baku, atau wanprestasi, tetapi juga dari sistem algoritmik yang mengatur rekomendasi, harga, profiling, visibilitas produk, dan keputusan otomatis. Artikel ini mengkaji tanggung jawab platform digital atas kerugian konsumen melalui perbandingan hukum Uni Eropa dan Indonesia. Dengan penelitian hukum normatif dan pendekatan perbandingan fungsional, artikel ini menunjukkan bahwa Uni Eropa bergerak menuju model berbasis risiko melalui Artificial Intelligence Act, Digital Services Act, General Data Protection Regulation, dan Product Liability Directive. Sebaliknya, Indonesia masih bertumpu pada rezim perlindungan konsumen, sistem elektronik, perdagangan elektronik, perlindungan data pribadi, dan pedoman etika AI yang terfragmentasi. Artikel ini menawarkan kerangka control-risk-harm nexus untuk menghubungkan kontrol platform, risiko algoritmik, dan kerugian konsumen. Model tersebut menempatkan tanggung jawab secara proporsional melalui penilaian risiko, transparansi bermakna, hak atas penjelasan dan keberatan, audit algoritmik, pembalikan beban pembuktian terbatas, serta pemulihan konsumen yang efektif.

Kata kunci: platform digital, kerugian konsumen, kecerdasan buatan, tanggung jawab algoritmik, perbandingan hukum

A. Pendahuluan

Pasar digital berbasis kecerdasan buatan telah menggeser titik berat persoalan perlindungan konsumen. Dalam transaksi konvensional, kerugian konsumen lazim dianalisis melalui informasi yang menyesatkan, cacat barang, klausula baku, pelanggaran kewajiban pelaku usaha, atau ketidakseimbangan posisi tawar. Dalam pasar berbasis algoritma, kerugian juga dapat lahir dari sistem yang mengatur visibilitas produk, urutan rekomendasi, personalisasi harga, profiling, iklan perilaku, verifikasi identitas, penilaian risiko, dan pengambilan keputusan otomatis. Konsumen tidak selalu berhadapan dengan keputusan manusia yang dapat dijelaskan secara langsung, tetapi dengan infrastruktur prediktif yang bekerja melalui data berskala besar, model statistik, dan arsitektur digital yang sering kali tidak transparan. Kondisi ini memperlihatkan apa yang oleh Pasquale disebut sebagai black

box society, yakni keadaan ketika sistem yang mengatur informasi, reputasi, dan peluang ekonomi bekerja secara tertutup bagi pihak yang terkena dampaknya.¹

Perubahan tersebut menimbulkan kesulitan konseptual bagi hukum perlindungan konsumen. Kerangka klasik masih penting, tetapi belum memadai untuk menjelaskan kerugian yang tidak tampak sebagai pelanggaran langsung. Konsumen mungkin tidak mengetahui bahwa harga yang diterimanya berbeda karena profiling, bahwa produk yang muncul di urutan atas didorong oleh relasi komersial platform, atau bahwa penolakan layanan berasal dari model prediktif yang menggunakan data historis yang bias. Citron dan Pasquale menunjukkan bahwa sistem penilaian berbasis data dapat memengaruhi reputasi dan kesempatan ekonomi seseorang tanpa transparansi dan mekanisme koreksi yang layak.² Barocas dan Selbst juga memperlihatkan bahwa big data dapat menghasilkan dampak diskriminatif meskipun sistem tidak secara eksplisit menggunakan kategori yang dilarang, sebab variabel pengganti dapat mereproduksi ketimpangan sosial yang telah ada.³

Dalam konteks tersebut, platform digital tidak lagi cukup dipahami sebagai perantara pasif. Platform mengendalikan data, desain antarmuka, sistem rekomendasi, mekanisme periklanan, pemeringkatan produk, dan aturan akses terhadap layanan. Kontrol tersebut memberi platform kemampuan untuk membentuk pilihan konsumen, distribusi perhatian, dan struktur persaingan pasar. Calo telah memperingatkan bahwa pasar digital memungkinkan bentuk manipulasi yang lebih presisi karena pelaku usaha dapat menggunakan data personal untuk mengeksploitasi kelemahan kognitif konsumen.⁴ Oleh karena itu, pertanyaan hukumnya bukan lagi sekadar apakah informasi yang diberikan kepada konsumen benar, tetapi apakah platform telah merancang, mengoperasikan, dan mengawasi sistem algoritmiknya secara wajar, aman, transparan, dan tidak menimbulkan kerugian yang dapat dicegah.

Uni Eropa memberikan contoh penting mengenai pergeseran dari disclosure-based protection menuju risk-based accountability. Regulation (EU) 2024/1689 atau Artificial Intelligence Act membangun klasifikasi risiko dan membedakan kewajiban hukum berdasarkan jenis sistem AI dan posisi aktor dalam rantai nilai AI.⁵ Digital Services Act mewajibkan transparansi sistem rekomendasi bagi online platforms dan mewajibkan platform menjelaskan parameter utama sistem rekomendasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.⁶ GDPR memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pemrosesan data pribadi, termasuk perlindungan terhadap automated decision-making dan profiling dalam kondisi tertentu.⁷ Sementara itu, Directive (EU) 2024/2853 tentang tanggung jawab produk memperluas rezim product liability agar lebih responsif terhadap produk digital, software, dan kerugian yang berkaitan dengan teknologi baru.⁸

¹ Frank Pasquale, *The Black Box Society: The Secret Algorithms That Control Money and Information* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 2015), hlm. 3-14.

² Danielle Keats Citron dan Frank Pasquale, "The Scored Society: Due Process for Automated Predictions," *Washington Law Review*, 89, 1 (2014), hlm. 4-6.

³ Solon Barocas dan Andrew D. Selbst, "Big Data's Disparate Impact," *California Law Review*, 104, 3 (2016), hlm. 677-693.

⁴ Ryan Calo, "Digital Market Manipulation," *George Washington Law Review*, 82 (2014), hlm. 1003-1015.

⁵ European Union, Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence, Official Journal of the European Union, 12/7/2024, Pasal 3 dan Pasal 6.

⁶ European Union, Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market for Digital Services, Official Journal of the European Union, 27/10/2022, Pasal 27.

⁷ European Union, Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 atau General Data Protection Regulation, Official Journal of the European Union, 4/5/2016, Pasal 5, Pasal 12-15, dan Pasal 22.

⁸ European Union, Directive (EU) 2024/2853 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2024 on liability for defective products, Official Journal of the European Union, 18/11/2024, Pasal 4, Pasal 7, dan Pasal 10.

Meski demikian, perkembangan Uni Eropa juga menunjukkan bahwa isu liability AI belum selesai. Usulan Artificial Intelligence Liability Directive yang semula dirancang untuk mengatasi hambatan pembuktian dalam sengketa non-kontraktual AI telah resmi ditarik pada tahun 2025.⁹ Hal ini menunjukkan bahwa pengaturan ex ante berbasis risiko tidak otomatis menyelesaikan persoalan ex post liability. Bagi Indonesia, pelajaran pentingnya bukan menyalin seluruh model Uni Eropa, melainkan membangun konstruksi yang mampu menghubungkan kontrol platform, risiko algoritmik, dan kerugian konsumen secara operasional.

Indonesia belum memiliki undang-undang khusus yang mengatur tanggung jawab platform atas kerugian konsumen akibat sistem kecerdasan buatan. Pengaturan yang tersedia masih tersebar dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 9 Tahun 2023 tentang Etika Kecerdasan Artifisial.¹⁰ Instrumen-instrumen tersebut relevan, tetapi belum membentuk standar khusus mengenai penilaian risiko algoritmik, transparansi sistem rekomendasi, keberatan atas keputusan otomatis, audit algoritmik, pembuktian, dan pemulihan konsumen.

Kekosongan tersebut membentuk liability gap. Pertama, terdapat celah subjek hukum karena belum jelas apakah tanggung jawab utama berada pada pengembang AI, penyelenggara platform, pelaku usaha, penyelenggara sistem elektronik, atau kombinasi di antara mereka. Kedua, terdapat celah standar kewajiban karena hukum Indonesia belum merumuskan standar kehati-hatian khusus bagi platform yang menggunakan AI untuk rekomendasi, personalisasi harga, profiling, atau keputusan otomatis. Ketiga, terdapat celah pembuktian karena konsumen sulit mengakses data, model, parameter, atau log keputusan yang berada dalam kontrol platform. Keempat, terdapat celah pemulihan karena mekanisme ganti rugi dan pengaduan yang tersedia belum dirancang untuk kerugian algoritmik yang sering bersifat tidak kasatmata dan sulit dijelaskan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini mengkaji tiga pertanyaan. Pertama, bagaimana sistem kecerdasan buatan menimbulkan bentuk-bentuk baru kerugian konsumen dalam pasar digital. Kedua, bagaimana Uni Eropa dan Indonesia mengatur tanggung jawab platform digital atas kerugian konsumen yang timbul dari sistem algoritmik. Ketiga, bagaimana model tanggung jawab platform digital yang tepat bagi Indonesia. Kebaruan artikel ini terletak pada perumusan control-risk-harm nexus sebagai kerangka untuk menilai tanggung jawab platform: platform harus memikul tanggung jawab lebih besar ketika ia memiliki kontrol signifikan atas sistem, risiko kerugian dapat diperkirakan, konsumen berada dalam ketimpangan informasi, dan platform gagal melakukan pencegahan, penjelasan, atau pemulihan yang wajar.

Artikel ini menggunakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perbandingan hukum. Penelitian hukum normatif dipilih karena masalah yang dikaji adalah konstruksi norma, asas, konsep pertanggungjawaban, dan desain regulasi platform digital dalam

⁹ European Parliament, "AI Liability Directive," Legislative Train Schedule, 2025.

¹⁰ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik; Republik Indonesia, Menteri Komunikasi dan Informatika, Surat Edaran Nomor 9 Tahun 2023 tentang Etika Kecerdasan Artifisial.

menghadapi kerugian konsumen berbasis algoritma.¹¹ Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan Indonesia, regulasi Uni Eropa, dan dokumen kebijakan yang relevan. Bahan hukum sekunder meliputi literatur hukum perlindungan konsumen, hukum perdata, tata kelola AI, algorithmic accountability, dan laporan kelembagaan tentang risiko pasar digital.

Pendekatan perbandingan dilakukan secara fungsional. Perbandingan tidak diarahkan untuk mencari kesamaan tekstual antara Uni Eropa dan Indonesia, melainkan untuk melihat bagaimana kedua sistem hukum merespons fungsi yang sama, yaitu perlindungan konsumen dari kerugian yang lahir dari sistem algoritmik. Metode ini sejalan dengan gagasan bahwa perbandingan hukum harus menilai bagaimana institusi hukum yang berbeda menyelesaikan masalah sosial yang sebanding.¹² Dalam artikel ini, parameter perbandingan mencakup: model pengaturan, posisi platform, standar kewajiban, transparansi sistem, pengambilan keputusan otomatis, beban pembuktian, dan mekanisme pemulihan.

Analisis dilakukan dalam tiga tahap. Pertama, artikel ini mengidentifikasi bentuk kerugian konsumen dalam pasar berbasis AI. Kedua, artikel ini membandingkan kerangka hukum Uni Eropa dan Indonesia berdasarkan parameter yang telah ditentukan. Ketiga, artikel ini merumuskan model rekonstruksi hukum Indonesia melalui control-risk-harm nexus. Dengan cara ini, artikel tidak berhenti pada deskripsi perbandingan, tetapi menghasilkan model normatif yang dapat digunakan oleh pembentuk kebijakan, regulator, dan pengadilan dalam menilai tanggung jawab platform digital.

Ruang lingkup artikel ini dibatasi pada tanggung jawab platform digital dalam hubungan hukum konsumen, bukan pada seluruh isu tata kelola AI. Oleh karena itu, pembahasan tidak diarahkan pada aspek ketenagakerjaan, keamanan nasional, hak cipta, atau tanggung jawab pidana AI, kecuali sejauh relevan dengan kerugian konsumen. Pembatasan ini diperlukan agar analisis tidak melebar pada perdebatan umum mengenai kecerdasan buatan, tetapi tetap berfokus pada pertanyaan utama: kapan platform yang mengendalikan sistem algoritmik harus memikul tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Dengan pembatasan tersebut, artikel ini menempatkan perlindungan konsumen sebagai pintu masuk untuk menilai hubungan antara data, arsitektur pilihan, otomatisasi keputusan, dan distribusi risiko di pasar digital.

Kebaruan artikel ini terletak pada perumusan hubungan antara kontrol platform, risiko algoritmik, dan kerugian konsumen sebagai satu kesatuan analitis. Sebagian kajian mengenai AI di Indonesia masih menitikberatkan pada etika, keamanan data, atau kebutuhan regulasi umum. Artikel ini bergerak lebih spesifik dengan menanyakan dasar pertanggungjawaban hukum platform ketika kerugian muncul bukan dari pernyataan yang menyesatkan, melainkan dari cara sistem digital mengurutkan, menyaring, mempersonalisasi, atau menolak pilihan konsumen. Dengan demikian, kontribusi artikel ini bukan sekadar menunjukkan bahwa Indonesia tertinggal dari Uni Eropa, melainkan menawarkan konstruksi normatif yang dapat diuji dalam pembaruan hukum perlindungan konsumen digital.

B. Pembahasan

Kerugian Konsumen dalam Pasar Berbasis Kecerdasan Buatan

Kerugian konsumen dalam pasar berbasis kecerdasan buatan memiliki karakter yang berbeda dari kerugian konsumen konvensional. Dalam pasar konvensional, kerugian sering dikaitkan dengan cacat barang, informasi yang salah, atau pelanggaran kontrak. Dalam pasar digital, kerugian dapat muncul dari cara sistem mengurutkan, menyaring, mempersonalisasi, dan memutuskan. Algoritma tidak hanya membantu konsumen menemukan produk, tetapi juga menentukan produk apa yang terlihat, harga apa yang ditawarkan, informasi apa yang diprioritaskan, dan layanan apa yang dapat diakses.

¹¹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 35-47; Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 13-15.

¹² Konrad Zweigert dan Hein Kötz, *An Introduction to Comparative Law*, edisi ke-3 (Oxford: Oxford University Press, 1998), hlm. 34-44; Mathias Siems, *Comparative Law*, edisi ke-3 (Cambridge: Cambridge University Press, 2022), hlm. 27-35.

Bentuk pertama adalah personalisasi harga dan dynamic pricing. Secara ekonomi, algoritma harga dapat meningkatkan efisiensi, tetapi secara hukum dapat menimbulkan persoalan ketika konsumen tidak mengetahui bahwa harga ditentukan berdasarkan profil personal, lokasi, riwayat pencarian, perilaku belanja, atau prediksi kemampuan membayar. OECD mencatat bahwa penggunaan algoritma dalam penetapan harga dapat menghasilkan manfaat efisiensi, tetapi juga berisiko menimbulkan kerugian konsumen dan masalah persaingan apabila digunakan untuk memperkuat koordinasi harga atau eksploitasi informasi.¹³ Dalam konteks perlindungan konsumen, persoalan utamanya bukan semata-mata perbedaan harga, melainkan ketertutupan mekanisme penentuan harga dan ketimpangan akses terhadap informasi.

Bentuk kedua adalah diskriminasi algoritmik. Model AI bekerja melalui data historis dan variabel prediktif. Apabila data historis mengandung bias, hasil sistem dapat mereproduksi ketimpangan. Dalam pasar konsumen, diskriminasi algoritmik dapat berupa perbedaan akses terhadap pinjaman digital, layanan asuransi, promosi, penawaran harga, atau prioritas pelayanan. Karena bias dapat muncul melalui variabel pengganti, konsumen sering tidak dapat membuktikan bahwa kerugian yang dialaminya berkaitan dengan karakteristik tertentu. Di sinilah pendekatan perlindungan konsumen perlu berhubungan dengan prinsip non-diskriminasi dan akuntabilitas data.

Bentuk ketiga adalah manipulasi arsitektur pilihan. Platform dapat memengaruhi pilihan konsumen melalui default setting, urutan tampilan, framing informasi, tombol yang menonjol, atau desain yang membuat konsumen sulit menolak layanan tertentu. OECD menggambarkan dark commercial patterns sebagai praktik digital yang mengarahkan, menipu, memaksa, atau memanipulasi konsumen melalui cara pilihan disajikan.¹⁴ Dalam pasar berbasis AI, manipulasi tersebut dapat menjadi lebih kuat karena platform dapat menguji desain antarmuka secara terus-menerus dan mempersonalisasi tampilan berdasarkan profil konsumen.

Bentuk keempat adalah kerugian akibat sistem rekomendasi. Sistem rekomendasi dapat membantu konsumen menemukan barang atau jasa yang relevan. Namun, tanpa transparansi, konsumen tidak mengetahui apakah rekomendasi didasarkan pada kualitas produk, preferensi konsumen, hubungan komersial, iklan berbayar, komisi, atau optimasi keuntungan platform. Akibatnya, pilihan konsumen tampak bebas, tetapi sesungguhnya dibentuk oleh prioritas algoritmik yang tidak terlihat. Kerugian yang muncul dapat berupa pembelian barang yang tidak sesuai kebutuhan, eksposur berlebihan terhadap produk tertentu, atau tertutupnya akses terhadap pilihan yang lebih baik.

Bentuk kelima adalah pengambilan keputusan otomatis. Dalam layanan digital, AI dapat digunakan untuk verifikasi identitas, penilaian risiko, penolakan transaksi, pembatasan akun, atau penentuan kelayakan layanan. Jika keputusan tersebut berdampak signifikan, konsumen membutuhkan penjelasan, kesempatan memperbaiki data, dan mekanisme keberatan. Tanpa itu, keputusan otomatis berisiko menjadi bentuk kekuasaan administratif privat yang tidak memiliki due process. Kritik ini sejalan dengan gagasan algorithmic due process yang menekankan perlunya transparansi, koreksi, dan akuntabilitas dalam sistem penilaian otomatis.¹⁵

Kelima bentuk kerugian tersebut memperlihatkan bahwa kerugian algoritmik tidak selalu mudah dibuktikan melalui pendekatan kausalitas konvensional. Dalam sengketa biasa, konsumen dapat menunjuk barang yang cacat, iklan yang menyesatkan, atau klausula yang merugikan. Dalam sengketa algoritmik, sumber kerugian sering tersebar pada data, model, desain antarmuka, parameter komersial, dan keputusan otomatis yang hanya diketahui oleh platform. Kerumitan ini menimbulkan asimetri pembuktian yang tajam. Konsumen mungkin hanya dapat menunjukkan akibat, seperti harga lebih tinggi, pembatasan akun, atau penolakan

¹³ Organisation for Economic Co-operation and Development, *Algorithmic Competition* (Paris: OECD Publishing, 2023), hlm. 5-7.

¹⁴ Organisation for Economic Co-operation and Development, *Dark Commercial Patterns* (Paris: OECD Publishing, 2022), hlm. 9-15.

¹⁵ Citron dan Pasquale, "The Scored Society," hlm. 18-28; Margot E. Kaminski, "The Right to Explanation, Explained," *Berkeley Technology Law Journal*, 34 (2019), hlm. 196-205.

layanan, tetapi tidak dapat menunjukkan secara teknis bagaimana sistem menghasilkan akibat tersebut. Oleh sebab itu, hukum perlu memberi tempat bagi dugaan awal yang masuk akal dan kewajiban platform untuk membuka informasi yang relevan secara proporsional.

Dari perspektif perlindungan konsumen, persoalan tersebut juga menggeser makna informasi. Informasi tidak lagi cukup dipahami sebagai keterangan mengenai barang, harga, atau syarat transaksi. Dalam pasar berbasis algoritma, informasi yang menentukan posisi konsumen juga mencakup apakah rekomendasi dipersonalisasi, apakah peringkat dipengaruhi iklan berbayar, apakah harga disusun berdasarkan profiling, dan apakah keputusan signifikan dihasilkan secara otomatis. Informasi semacam ini tidak harus membuka seluruh kode sumber atau rahasia dagang platform, tetapi harus cukup untuk memungkinkan konsumen memahami konteks keputusan dan mengajukan keberatan secara efektif.

Tabel 1. Tipologi Kerugian Konsumen Berbasis Algoritma

Bentuk kerugian	Mekanisme algoritmik	Persoalan hukum	Pemulihan yang relevan
Personalisasi harga	Harga ditentukan berdasarkan data perilaku, lokasi, perangkat, atau profil kemampuan membayar	Ketertutupan mekanisme harga; potensi eksploitasi dan diskriminasi	Transparansi parameter, koreksi data, ganti rugi, larangan praktik eksploitatif
Diskriminasi algoritmik	Data historis atau variabel pengganti mereproduksi bias	Ketidaksetaraan perlakuan; kesulitan pembuktian	Audit bias, peninjauan manusia, pembalikan beban pembuktian terbatas
Manipulasi pilihan	Default, framing, urutan tampilan, atau dark patterns dipersonalisasi	Distorsi otonomi konsumen; persetujuan tidak sepenuhnya bebas	Larangan desain manipulatif, kewajiban fair design, pemulihan transaksi
Rekomendasi tidak transparan	Produk diprioritaskan karena iklan, komisi, atau optimasi komersial platform	Konsumen tidak mengetahui alasan rekomendasi	Penjelasan parameter utama, opsi modifikasi rekomendasi
Keputusan otomatis	Akun dibatasi, transaksi ditolak, layanan ditentukan oleh model prediktif	Ketiadaan penjelasan, keberatan, dan koreksi	Hak atas penjelasan, keberatan, human review, pemulihan akses

Model Uni Eropa: Dari Transparansi Menuju Akuntabilitas Berbasis Risiko

Uni Eropa membangun tata kelola platform dan AI melalui beberapa lapis instrumen. AI Act merupakan lapis utama yang mengklasifikasikan sistem AI berdasarkan risiko. Sistem tertentu dikualifikasikan sebagai high-risk apabila termasuk dalam kategori yang ditentukan dan menimbulkan risiko terhadap kesehatan, keselamatan, atau hak fundamental.¹⁶ Untuk sistem berisiko tinggi, regulasi mewajibkan risk management system, tata kelola data, dokumentasi teknis, pencatatan, transparansi, human oversight, akurasi, ketahanan, dan keamanan siber.¹⁷ Orientasi ini penting bagi perlindungan konsumen karena kewajiban platform tidak menunggu kerugian terjadi, tetapi dimulai sejak tahap perancangan dan pengoperasian sistem.

AI Act juga memperkenalkan hak atas penjelasan dalam konteks tertentu. Article 86 memberikan hak bagi orang yang terkena keputusan yang diambil oleh deployer berdasarkan output high-risk AI system untuk memperoleh penjelasan yang jelas dan bermakna mengenai

¹⁶ Regulation (EU) 2024/1689, Pasal 6 dan Lampiran III.

¹⁷ Regulation (EU) 2024/1689, Pasal 9-15.

peran sistem AI dalam prosedur pengambilan keputusan dan unsur utama keputusan tersebut.¹⁸ Meskipun cakupannya terbatas, ketentuan ini memperkuat gagasan bahwa keputusan otomatis tidak boleh berada sepenuhnya di luar jangkauan pihak yang terdampak.

DSA memperluas akuntabilitas dalam konteks platform daring. Article 27 DSA mewajibkan penyedia platform yang menggunakan sistem rekomendasi untuk menjelaskan parameter utama sistem rekomendasi dalam syarat dan ketentuan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Ketentuan ini juga mewajibkan platform menjelaskan alasan mengapa informasi tertentu disarankan kepada pengguna.¹⁹ Untuk very large online platforms dan very large online search engines, DSA menambahkan kewajiban systemic risk assessment dan risk mitigation, termasuk risiko terhadap hak fundamental, proses demokratis, kesehatan publik, dan perlindungan anak.²⁰

GDPR memberikan dasar penting bagi akuntabilitas data. Prinsip lawfulness, fairness, transparency, purpose limitation, data minimisation, accuracy, storage limitation, integrity and confidentiality, serta accountability menjadi standar pemrosesan data pribadi.²¹ Dalam konteks automated decision-making, Article 22 GDPR memberi perlindungan terhadap keputusan yang semata-mata didasarkan pada pemrosesan otomatis, termasuk profiling, apabila menimbulkan akibat hukum atau dampak signifikan serupa bagi subjek data.²² Meskipun literatur memperdebatkan ruang lingkup hak atas penjelasan dalam GDPR, ketentuan tersebut tetap menegaskan bahwa pemrosesan otomatis harus tunduk pada transparansi dan mekanisme perlindungan.²³

Rezim tanggung jawab produk Uni Eropa juga berubah melalui Directive (EU) 2024/2853. Instrumen ini memperluas konsep produk agar mencakup software dan komponen digital serta memperkenalkan aturan pembuktian yang lebih responsif terhadap kompleksitas teknologi.²⁴ Namun, perlu dicatat bahwa product liability tidak selalu menjangkau seluruh kerugian platform, terutama apabila kerugian berasal dari rekomendasi, ranking, atau keputusan pasar yang tidak berbentuk cacat produk. Oleh karena itu, pelajaran dari Uni Eropa adalah perlunya kombinasi antara regulasi ex ante, hak prosedural, kewajiban transparansi, dan mekanisme pertanggungjawaban ex post.

Walaupun Uni Eropa memiliki kerangka yang lebih maju, model tersebut menghadapi tantangan. Pertama, regulasi berbasis risiko memerlukan kapasitas teknis regulator. Kedua, transparansi dapat menjadi formalitas apabila penjelasan terlalu teknis atau terlalu umum. Ketiga, penarikan AI Liability Directive memperlihatkan bahwa harmonisasi tanggung jawab perdata AI masih problematis.²⁵ Oleh karena itu, Indonesia sebaiknya tidak hanya mengadopsi istilah risk-based regulation, tetapi perlu merumuskan standar operasional yang sesuai dengan struktur hukum nasional.

Pelajaran lain dari Uni Eropa adalah pentingnya membedakan kewajiban berdasarkan peran aktor. Dalam rantai nilai AI, pengembang model, penyedia sistem, deployer, distributor, dan platform yang mengintegrasikan sistem dapat memiliki tingkat kontrol yang berbeda. Pembedaan ini relevan bagi Indonesia karena pasar digital sering melibatkan banyak pihak: pengembang aplikasi, penyedia model AI, penyelenggara platform, penjual pihak ketiga, penyedia pembayaran, dan penyedia layanan logistik. Apabila hukum hanya mencari satu

¹⁸ Regulation (EU) 2024/1689, Pasal 86.

¹⁹ Regulation (EU) 2022/2065, Pasal 27.

²⁰ Regulation (EU) 2022/2065, Pasal 34-35.

²¹ Regulation (EU) 2016/679, Pasal 5.

²² Regulation (EU) 2016/679, Pasal 22.

²³ Sandra Wachter, Brent Mittelstadt, dan Luciano Floridi, "Why a Right to Explanation of Automated Decision-Making Does Not Exist in the General Data Protection Regulation," *International Data Privacy Law*, 7, 2 (2017), hlm. 78-83; Lilian Edwards dan Michael Veale, "Slave to the Algorithm? Why a Right to an Explanation Is Probably Not the Remedy You Are Looking For," *Duke Law & Technology Review*, 16 (2017), hlm. 42-50.

²⁴ Directive (EU) 2024/2853, Pasal 4, Pasal 7, dan Pasal 10.

²⁵ European Parliament, "AI Liability Directive."

pelaku usaha yang menjual barang, maka aktor yang sesungguhnya mengendalikan sistem rekomendasi, visibilitas produk, atau keputusan otomatis dapat luput dari tanggung jawab.

Namun, model Uni Eropa juga tidak seharusnya ditransplantasikan secara mekanis. Indonesia memiliki kapasitas kelembagaan, struktur pasar, tingkat literasi digital, dan kondisi penegakan hukum yang berbeda. Karena itu, adopsi prinsip berbasis risiko perlu disesuaikan dengan kebutuhan nasional. Yang dapat diambil bukan seluruh kompleksitas regulasi Uni Eropa, melainkan logika dasarnya: kewajiban hukum harus semakin kuat ketika sistem digital memiliki dampak semakin besar terhadap pilihan, akses, dan kerugian konsumen. Dengan demikian, perbandingan hukum dalam artikel ini bersifat fungsional, bukan imitasi normatif.

Fragmentasi Regulasi Indonesia dan Batas Pendekatan Konvensional

Indonesia memiliki beberapa instrumen yang dapat digunakan untuk membaca tanggung jawab platform digital, tetapi instrumen tersebut belum membentuk rezim khusus tanggung jawab algoritmik. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta kompensasi atau ganti rugi.²⁶ Ketentuan ini tetap relevan, tetapi belum secara eksplisit mengatur sistem rekomendasi, profiling, personalisasi harga, pemeringkatan algoritmik, atau keputusan otomatis. Akibatnya, kerugian berbasis AI harus ditafsirkan melalui norma umum tentang hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, larangan perbuatan tertentu, dan tanggung jawab ganti rugi.

Dalam hukum perdata, tanggung jawab platform dapat dibangun melalui perbuatan melawan hukum, wanprestasi, atau tanggung jawab pelaku usaha. Perbuatan melawan hukum dapat digunakan apabila platform lalai merancang, menguji, atau mengawasi sistem yang menimbulkan kerugian. Wanprestasi dapat digunakan apabila terdapat hubungan kontraktual antara platform dan konsumen melalui *terms of service*. Rezim UUPK dapat digunakan apabila platform diposisikan sebagai pelaku usaha yang menyediakan atau memfasilitasi jasa digital. Namun, ketiga jalur ini menghadapi kendala pembuktian karena konsumen tidak memiliki akses terhadap data, log sistem, model, parameter, dan proses teknis yang relevan. Dalam hukum perdata Indonesia, unsur kesalahan, kerugian, hubungan sebab akibat, dan perbuatan melawan hukum tetap harus dibangun secara argumentatif.²⁷

Undang-Undang ITE dan PP PSTE memberi dasar bagi kewajiban penyelenggara sistem elektronik. Rezim ini penting karena platform digital beroperasi sebagai penyelenggara sistem elektronik. Namun, fokus normanya lebih banyak berada pada keandalan, keamanan, penyelenggaraan sistem, dan kepatuhan administratif.²⁸ Norma ini belum secara spesifik menghubungkan desain algoritmik, keputusan otomatis, dan kerugian konsumen. Dengan demikian, ia menjadi pintu masuk, tetapi belum cukup sebagai rezim liability yang utuh.

PP PMSE relevan karena mengatur perdagangan melalui sistem elektronik, termasuk pelaku usaha, penyelenggara PMSE, informasi barang atau jasa, kontrak elektronik, iklan elektronik, dan perlindungan konsumen dalam transaksi digital.²⁹ Namun, pasar berbasis AI memperlihatkan bahwa platform tidak hanya menyediakan ruang transaksi. Platform menentukan bagaimana barang ditemukan, dibandingkan, direkomendasikan, dan diprioritaskan. Fungsi kuratorial dan prediktif ini belum sepenuhnya ditangkap oleh PP PMSE.

²⁶ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4, Pasal 7, Pasal 8, dan Pasal 19.

²⁷ Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum* (Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003), hlm. 117-123; Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2005), hlm. 45-49.

²⁸ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

²⁹ Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi memberikan perkembangan penting. UU PDP mengatur asas, jenis data pribadi, hak subjek data, pemrosesan data, kewajiban pengendali dan prosesor data, transfer data, sanksi administratif, penyelesaian sengketa, dan ketentuan pidana.³⁰ Dalam kasus kerugian algoritmik yang berkaitan dengan profiling atau pemrosesan data personal, UU PDP dapat menjadi dasar penting. Namun, tidak semua kerugian konsumen berbasis AI dapat direduksi menjadi pelanggaran data pribadi. Manipulasi rekomendasi, distorsi visibilitas produk, atau preferensi komersial yang tersembunyi dapat menimbulkan kerugian konsumen meskipun tidak selalu mudah dibuktikan sebagai pelanggaran data pribadi.

Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 9 Tahun 2023 tentang Etika Kecerdasan Artifisial merupakan langkah awal. Surat edaran ini memberikan acuan nilai dan prinsip etika bagi pelaku usaha serta penyelenggara sistem elektronik dalam aktivitas pemrograman berbasis kecerdasan artifisial.³¹ Akan tetapi, surat edaran bukan instrumen liability. Ia tidak merumuskan standar kehati-hatian yang mengikat, kewajiban audit, hak konsumen, pembalikan beban pembuktian, atau mekanisme ganti rugi. Dengan demikian, ia perlu diposisikan sebagai fondasi etik yang harus ditransformasikan ke dalam norma hukum yang lebih operasional.

Fragmentasi tersebut menunjukkan bahwa hukum Indonesia menghadapi empat persoalan. Pertama, belum terdapat definisi fungsional tentang platform sebagai pengendali arsitektur pasar. Kedua, belum terdapat standar kehati-hatian algoritmik. Ketiga, beban pembuktian masih terlalu berat bagi konsumen. Keempat, pemulihan konsumen masih terlalu bertumpu pada ganti rugi konvensional, padahal kerugian algoritmik sering membutuhkan koreksi data, peninjauan keputusan, pemulihan akses, atau perubahan desain sistem.

Celah tersebut tidak berarti bahwa hukum Indonesia sama sekali tidak dapat digunakan. UUPK, UU ITE, PP PSTE, PP PMSE, dan UU PDP menyediakan dasar awal untuk membangun tanggung jawab. Akan tetapi, dasar tersebut masih harus ditafsirkan secara sistematis. Hak atas informasi dalam UUPK dapat diperluas ke informasi mengenai penggunaan sistem otomatis; kewajiban keandalan sistem elektronik dapat dihubungkan dengan kewajiban mencegah kerugian algoritmik; kewajiban pengendali data dalam UU PDP dapat digunakan untuk menilai penggunaan data dalam profiling; dan ketentuan perdagangan elektronik dapat menjadi dasar untuk menilai transparansi iklan, peringkat, serta rekomendasi produk. Masalah utamanya bukan ketiadaan norma sama sekali, melainkan belum adanya konstruksi yang menyatukan norma-norma tersebut.

Dalam praktik, fragmentasi juga dapat menimbulkan forum shifting. Konsumen yang dirugikan oleh keputusan algoritmik mungkin diarahkan ke mekanisme pengaduan platform, pengaduan perlindungan konsumen, sengketa data pribadi, atau sengketa sistem elektronik. Tanpa koordinasi, pengaduan dapat berhenti pada penjelasan administratif tanpa pemulihan substantif. Oleh karena itu, model tanggung jawab yang ditawarkan artikel ini perlu dipahami sebagai kerangka lintas rezim. Ia tidak menghapus keberadaan UUPK, UU PDP, atau rezim sistem elektronik, tetapi menyediakan jembatan konseptual agar masing-masing rezim dapat bekerja secara terpadu ketika kerugian bersumber dari sistem algoritmik platform.

Perbandingan Pengaturan Uni Eropa dan Indonesia

Perbandingan berikut menunjukkan bahwa perbedaan utama antara Uni Eropa dan Indonesia bukan hanya ketersediaan instrumen khusus AI, tetapi orientasi dasar pengaturan. Uni Eropa bergerak menuju akuntabilitas sistemik, sedangkan Indonesia masih berfokus pada kepatuhan sektoral dan pemulihan konvensional.

³⁰ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, terutama ketentuan mengenai hak subjek data pribadi, kewajiban pengendali data pribadi, dan penyelesaian sengketa.

³¹ Republik Indonesia, Menteri Komunikasi dan Informatika, Surat Edaran Nomor 9 Tahun 2023 tentang Etika Kecerdasan Artifisial, angka 2-3.

Tabel 2. Matriks Perbandingan Tanggung Jawab Platform Digital

Aspek	Uni Eropa	Indonesia	Implikasi bagi rekonstruksi
Model pengaturan	Berbasis risiko, transparansi, dan akuntabilitas sistem	Terfragmentasi dalam UUPK, UU ITE, UU PDP, PP PSTE, PP PMSE, dan SE Etika AI	Indonesia memerlukan model integratif berbasis kontrol dan risiko
Posisi platform	Platform dipandang sebagai aktor dengan kewajiban berdasarkan peran, skala, dan risiko	Platform lebih sering dipahami sebagai PSE atau fasilitator transaksi	Perlu definisi platform sebagai pengendali arsitektur pasar
Sistem rekomendasi	DSA mewajibkan penjelasan parameter utama sistem rekomendasi	Belum diatur secara khusus	Perlu kewajiban transparansi rekomendasi dan opsi modifikasi
Keputusan otomatis	GDPR dan AI Act memberi perlindungan tertentu terhadap automated decision-making	Belum menjadi isu eksplisit perlindungan konsumen	Perlu hak atas penjelasan, keberatan, dan human review
Pembuktian	PLD baru memperhatikan kompleksitas teknologi dan disclosure	Pembuktian masih berat pada konsumen	Perlu pembalikan beban pembuktian terbatas
Pemulihan	Mengarah pada kombinasi transparansi, complaint, audit, dan corrective action	Masih berorientasi pada ganti rugi dan pengaduan umum	Perlu pemulihan non-moneter: koreksi data, peninjauan keputusan, pemulihan akses

Dari matriks tersebut terlihat bahwa Uni Eropa tidak hanya mengatur akibat, tetapi juga proses. Kewajiban hukum dimulai dari penilaian risiko, desain sistem, dokumentasi, transparansi, pengawasan, dan pemulihan. Indonesia masih memiliki norma yang dapat dijadikan dasar, tetapi belum memiliki jembatan konseptual yang menghubungkan norma tersebut dengan kerugian algoritmik. Jembatan tersebut dapat dirumuskan melalui control-risk-harm nexus.

Control-Risk-Harm Nexus sebagai Dasar Rekonstruksi Tanggung Jawab Platform

Artikel ini menawarkan control-risk-harm nexus sebagai kerangka untuk menilai tanggung jawab platform digital. Kerangka ini berangkat dari prinsip sederhana: semakin besar kontrol platform terhadap data, desain sistem, sistem rekomendasi, pemeringkatan, personalisasi harga, atau keputusan otomatis, semakin besar kewajiban platform untuk mengidentifikasi, mencegah, menjelaskan, dan memulihkan risiko kerugian yang dapat diperkirakan. Dengan demikian, tanggung jawab tidak dibangun sebagai strict liability mutlak, tetapi sebagai tanggung jawab berbasis risiko yang dapat dibantah apabila platform dapat membuktikan bahwa ia telah melakukan langkah kehati-hatian yang wajar.

Kerangka ini memiliki lima unsur. Pertama, algorithmic control, yaitu sejauh mana platform mengendalikan data, model, parameter, desain antarmuka, atau keputusan otomatis. Kedua, foreseeable risk, yaitu apakah risiko kerugian dapat diperkirakan secara wajar berdasarkan fungsi sistem, jenis data, kelompok konsumen yang terdampak, dan skala penggunaan. Ketiga, consumer harm, yaitu adanya kerugian ekonomi, diskriminasi perlakuan,

pembatasan akses, kehilangan kesempatan, manipulasi pilihan, atau kerugian non-material yang dapat dihubungkan dengan sistem. Keempat, information asymmetry, yaitu ketimpangan akses antara konsumen dan platform terhadap informasi teknis. Kelima, failure of due diligence, yaitu kegagalan platform melakukan penilaian risiko, transparansi, audit, human review, koreksi, atau pemulihan.

Kelima unsur tersebut memungkinkan pengadilan dan regulator membedakan antara penggunaan AI yang wajar dan penggunaan AI yang menimbulkan tanggung jawab. Platform tidak harus bertanggung jawab atas setiap kesalahan sistem. Namun, platform dapat bertanggung jawab apabila kerugian terjadi pada area yang berada dalam kontrolnya, risikonya dapat diperkirakan, konsumen tidak memiliki akses pembuktian, dan platform gagal menunjukkan kepatuhan terhadap standar kehati-hatian. Model ini sejalan dengan asas tanggung jawab pelaku usaha dalam perlindungan konsumen, tetapi memperluasnya ke konteks arsitektur digital dan sistem otomatis.³²

Kerangka control-risk-harm nexus juga membantu membedakan tanggung jawab berbasis risiko dari strict liability mutlak. Strict liability mutlak dapat menimbulkan beban berlebihan bagi inovasi karena platform dianggap bertanggung jawab atas semua akibat penggunaan AI, termasuk akibat yang tidak dapat diperkirakan atau berada di luar kontrolnya. Sebaliknya, model berbasis risiko menilai tanggung jawab melalui ukuran yang lebih proporsional. Platform bertanggung jawab ketika memiliki kemampuan untuk mengetahui, mencegah, atau memperbaiki risiko, tetapi gagal menggunakan kemampuan tersebut secara wajar. Dengan demikian, model ini tetap memberi ruang bagi inovasi, namun menolak kekosongan tanggung jawab atas risiko yang sebenarnya dapat dikendalikan.

Dalam pembuktian, kerangka ini dapat diterapkan melalui mekanisme bertahap. Konsumen cukup menunjukkan indikasi awal adanya kerugian dan keterkaitan dengan fungsi algoritmik platform, misalnya perbedaan harga yang tidak dijelaskan, penolakan layanan otomatis, pembatasan akun tanpa alasan, atau rekomendasi berbayar yang tidak ditandai secara jelas. Setelah indikasi awal terpenuhi, platform harus menunjukkan dokumentasi risiko, dasar keputusan, audit, log sistem, atau mekanisme koreksi yang tersedia. Jika platform tidak dapat menunjukkan due diligence yang memadai, maka kesimpulan tanggung jawab menjadi lebih beralasan. Pola ini lebih adil karena menyesuaikan beban pembuktian dengan pihak yang menguasai informasi teknis.

Tabel 3. Uji Operasional Control-Risk-Harm Nexus

Unsur	Pertanyaan uji	Indikator pembuktian	Konsekuensi hukum
Kontrol algoritmik	Apakah platform mengendalikan data, model, ranking, rekomendasi, harga, atau keputusan?	Dokumentasi sistem, log keputusan, kontrak vendor AI, parameter utama	Semakin besar kontrol, semakin tinggi duty of care
Risiko yang dapat diperkirakan	Apakah risiko kerugian dapat diketahui sebelum atau selama sistem berjalan?	Risk assessment, keluhan pengguna, hasil audit, known bias	Kewajiban mitigasi dan pencegahan
Kerugian konsumen	Apakah terdapat kerugian ekonomi, pembatasan akses, diskriminasi, atau manipulasi pilihan?	Bukti transaksi, perubahan harga, pembatasan akun, data perbandingan	Hak atas pemulihan dan kompensasi

³² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015), hlm. 125-133; Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 61-76.

Ketimpangan informasi	Apakah konsumen tidak memiliki akses ke data atau alasan keputusan?	Tidak adanya explanation notice, sulitnya mengakses log, T&C tidak jelas	Pembalikan beban pembuktian terbatas
Kegagalan due diligence	Apakah platform gagal menilai, menjelaskan, mengaudit, atau memperbaiki sistem?	Tidak ada audit, tidak ada human review, tidak ada mekanisme keberatan	Tanggung jawab platform dan perintah perbaikan sistem

Arah Reformasi Hukum Indonesia

Rekonstruksi tanggung jawab platform digital di Indonesia perlu dilakukan secara bertahap. Pertama, hukum Indonesia perlu mengakui platform digital sebagai pengendali arsitektur pasar, bukan hanya penyelenggara sistem elektronik atau perantara transaksi. Pengakuan ini penting karena platform memiliki kemampuan teknis dan ekonomi untuk memengaruhi visibilitas, akses, rekomendasi, harga, dan keputusan konsumen.

Kedua, Indonesia perlu membentuk kewajiban penilaian risiko algoritmik. Platform yang menggunakan AI untuk rekomendasi, ranking, personalisasi harga, scoring, verifikasi identitas, pembatasan akun, atau keputusan signifikan terhadap konsumen perlu diwajibkan melakukan penilaian risiko sebelum sistem digunakan dan secara berkala setelah sistem berjalan. Penilaian ini harus mencakup risiko diskriminasi, manipulasi, ketidakakuratan data, keamanan, dampak terhadap kelompok rentan, dan potensi kerugian ekonomi konsumen.

Ketiga, transparansi harus dibuat bermakna. Transparansi tidak boleh direduksi menjadi terms and conditions yang panjang dan teknis. Konsumen perlu mengetahui apakah harga atau rekomendasi dipersonalisasi, parameter utama apa yang memengaruhi hasil rekomendasi, apakah iklan berbayar memengaruhi ranking, dan bagaimana konsumen dapat mengubah preferensi atau menolak profiling. Prinsip transparansi semacam ini dapat diadaptasi dari DSA, tetapi harus disesuaikan dengan bahasa dan praktik konsumen Indonesia.

Keempat, konsumen perlu diberi hak atas penjelasan dan keberatan terhadap keputusan otomatis yang berdampak signifikan. Hak ini tidak harus membuka seluruh rahasia dagang platform. Akan tetapi, penjelasan harus cukup untuk memungkinkan konsumen memahami alasan pokok keputusan, memperbaiki data yang salah, meminta peninjauan manusia, dan memperoleh pemulihan apabila keputusan terbukti keliru atau tidak adil. Dalam konteks ini, literatur menunjukkan bahwa explanation bukan satu-satunya solusi, tetapi tetap penting sebagai bagian dari due process algoritmik.³³

Kelima, audit algoritmik perlu diwajibkan untuk sistem berisiko tinggi. Audit dapat dilakukan secara internal dan, untuk sistem dengan dampak luas, secara eksternal oleh auditor independen atau regulator. Audit harus menilai bias, akurasi, keamanan, kepatuhan data, dampak konsumen, dan efektivitas mekanisme pemulihan. Tanpa audit, platform dapat menyembunyikan risiko di balik klaim kompleksitas teknis.

Keenam, pembalikan beban pembuktian secara terbatas perlu dipertimbangkan. Dalam sengketa konsumen berbasis algoritma, konsumen tidak mungkin membuktikan secara penuh hubungan sebab akibat apabila seluruh data teknis berada di bawah kontrol platform. Karena itu, setelah konsumen menunjukkan indikasi awal kerugian dan keterkaitan dengan sistem platform, platform seharusnya dibebani kewajiban untuk menunjukkan bahwa sistem telah dirancang, diuji, diawasi, dan dioperasikan secara wajar. Model ini lebih proporsional daripada strict liability mutlak karena tetap memberi ruang bagi platform untuk membantah tanggung jawab melalui bukti due diligence.³⁴

³³ Edwards dan Veale, "Slave to the Algorithm?," hlm. 42-50; Kaminski, "The Right to Explanation," hlm. 196-205.

³⁴ Directive (EU) 2024/2853, Pasal 10; Mireille Hildebrandt, *Smart Technologies and the End(s) of Law* (Cheltenham: Edward Elgar, 2015), hlm. 177-185.

Ketujuh, pemulihan konsumen harus diperluas. Pemulihan tidak hanya berupa ganti rugi uang, tetapi juga koreksi data, peninjauan ulang keputusan otomatis, pemulihan akses akun, penghapusan dampak merugikan, penghentian praktik tertentu, perbaikan desain sistem, dan pemberitahuan kepada konsumen terdampak. Dalam konteks platform digital, pemulihan yang hanya bersifat individual sering tidak cukup karena kerugian dapat bersifat sistemik dan berulang.

Rumusan Norma Minimum yang Dapat Diadopsi

Agar rekonstruksi tersebut lebih operasional, Indonesia dapat merumuskan norma minimum dalam revisi atau regulasi turunan terkait perlindungan konsumen digital, penyelenggaraan sistem elektronik, atau tata kelola kecerdasan artifisial sebagai berikut:

- a) Platform digital yang menggunakan sistem algoritmik untuk memengaruhi rekomendasi, pemeringkatan, personalisasi harga, akses layanan, atau keputusan otomatis yang berdampak signifikan terhadap konsumen wajib melakukan penilaian risiko algoritmik secara berkala.
- b) Platform wajib memberikan informasi yang ringkas, jelas, dan mudah dipahami mengenai penggunaan sistem otomatis, parameter utama rekomendasi, dasar personalisasi harga, dan pilihan konsumen untuk mengubah atau menolak bentuk personalisasi tertentu.
- c) Konsumen berhak memperoleh penjelasan atas keputusan otomatis yang menimbulkan dampak signifikan, mengajukan keberatan, meminta koreksi data, dan memperoleh peninjauan manusia.
- d) Untuk sistem berisiko tinggi, platform wajib menyediakan dokumentasi teknis dan audit algoritmik yang dapat diperiksa oleh regulator atau pihak independen yang berwenang.
- e) Dalam sengketa konsumen yang menunjukkan indikasi awal kerugian akibat sistem algoritmik, platform wajib membuktikan bahwa sistem telah dirancang, diuji, diawasi, dan dioperasikan dengan kehati-hatian yang wajar.
- f) Pemulihan konsumen harus mencakup kompensasi, koreksi data, peninjauan ulang keputusan, pemulihan akses, penghentian praktik merugikan, dan perbaikan sistem apabila kerugian bersifat sistemik.

Rumusan norma minimum tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen di era AI tidak cukup bertumpu pada kewajiban informasi. Hukum perlu mengatur desain sistem, pembuktian, dan pemulihan. Dengan demikian, tanggung jawab platform digital tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga preventif dan korektif.

Implementasi model tersebut dapat dilakukan melalui dua jalur. Jalur pertama adalah pembentukan regulasi khusus mengenai tata kelola AI dan platform digital yang memuat standar tanggung jawab konsumen secara eksplisit. Jalur kedua adalah revisi atau penyusunan peraturan turunan pada rezim yang telah ada, terutama perlindungan konsumen digital, penyelenggaraan sistem elektronik, perdagangan melalui sistem elektronik, dan perlindungan data pribadi. Dalam jangka pendek, jalur kedua lebih realistis karena dapat segera mengisi kekosongan melalui kewajiban transparansi, mekanisme keberatan, dan standar audit untuk sistem tertentu. Dalam jangka panjang, Indonesia tetap memerlukan kerangka hukum AI yang lebih terpadu agar tanggung jawab platform tidak bergantung pada tafsir sektoral yang tersebar.

C. Penutup

Pasar berbasis kecerdasan buatan telah mengubah karakter kerugian konsumen. Kerugian tidak lagi hanya timbul dari informasi yang menyesatkan, cacat produk, klausula baku, atau wanprestasi, tetapi juga dari sistem algoritmik yang mengatur rekomendasi, harga, profiling, visibilitas produk, dan pengambilan keputusan otomatis. Kerugian tersebut memiliki karakter khas: tertutup, berbasis data, sulit dibuktikan, dan sering kali berada dalam kontrol platform. Oleh karena itu, perlindungan konsumen yang hanya bertumpu pada kewajiban informasi dan tanggung jawab konvensional belum memadai.

Perbandingan dengan Uni Eropa menunjukkan bahwa arah pengaturan modern bergerak menuju model berbasis risiko dan akuntabilitas sistem. AI Act, DSA, GDPR, dan Product Liability Directive yang baru menunjukkan pentingnya penilaian risiko, transparansi,

dokumentasi, human oversight, dan pemulihan. Namun, perkembangan Uni Eropa juga menunjukkan bahwa tanggung jawab perdata AI tetap kompleks, terutama setelah ditariknya usulan AI Liability Directive. Pelajaran bagi Indonesia adalah perlunya membangun model nasional yang tidak menyalin mentah-mentah sistem Uni Eropa, tetapi mengadaptasi prinsip kontrol, risiko, dan pemulihan.

Indonesia masih menghadapi fragmentasi regulasi. UUPK, UU ITE, PP PSTE, PP PMSE, UU PDP, dan SE Etika AI menyediakan dasar awal, tetapi belum membentuk rezim tanggung jawab algoritmik yang utuh. Celah utama terletak pada ketidakjelasan subjek yang bertanggung jawab, belum adanya standar kehati-hatian algoritmik, beratnya beban pembuktian bagi konsumen, dan terbatasnya bentuk pemulihan.

Artikel ini menawarkan *control-risk-harm nexus* sebagai dasar rekonstruksi. Platform harus memikul tanggung jawab lebih besar ketika memiliki kontrol signifikan atas sistem, risiko kerugian dapat diperkirakan, konsumen mengalami kerugian, terdapat ketimpangan informasi, dan platform gagal melakukan due diligence. Model ini bukan *strict liability* mutlak, melainkan tanggung jawab berbasis risiko yang proporsional. Melalui kewajiban penilaian risiko algoritmik, transparansi bermakna, hak atas penjelasan dan keberatan, audit algoritmik, pembalikan beban pembuktian terbatas, serta pemulihan konsumen yang efektif, hukum Indonesia dapat bergerak dari pendekatan yang terfragmentasi dan reaktif menuju perlindungan konsumen digital yang preventif, akuntabel, dan sesuai dengan realitas pasar berbasis kecerdasan buatan.

Daftar Pustaka

Artikel, Buku, dan Laporan

- Agustina, Rosa. *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003.
- Barocas, Solon dan Andrew D. Selbst. "Big Data's Disparate Impact." *California Law Review*, 104, 3 (2016): 671-732. DOI: 10.15779/Z38BG31.
- Calo, Ryan. "Digital Market Manipulation." *George Washington Law Review*, 82 (2014): 995-1051.
- Citron, Danielle Keats dan Frank Pasquale. "The Scored Society: Due Process for Automated Predictions." *Washington Law Review*, 89, 1 (2014): 1-33.
- Edwards, Lilian dan Michael Veale. "Slave to the Algorithm? Why a Right to an Explanation Is Probably Not the Remedy You Are Looking For." *Duke Law & Technology Review*, 16 (2017): 18-84.
- European Parliament. "AI Liability Directive." *Legislative Train Schedule*. <https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-a-europe-fit-for-the-digital-age/file-ai-liability-directive>, 2025. Diakses 4/5/2026.
- Hildebrandt, Mireille. *Smart Technologies and the End(s) of Law: Novel Entanglements of Law and Technology*. Cheltenham: Edward Elgar, 2015.
- Kaminski, Margot E. "The Right to Explanation, Explained." *Berkeley Technology Law Journal*, 34 (2019): 189-218.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. *Algorithmic Competition*. Paris: OECD Publishing, 2023. DOI: 10.1787/cb3b2075-en.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. *Dark Commercial Patterns*. Paris: OECD Publishing, 2022.
- Pasquale, Frank. *The Black Box Society: The Secret Algorithms That Control Money and Information*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 2015.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2000.
- Siems, Mathias. *Comparative Law*. Edisi ke-3. Cambridge: Cambridge University Press, 2022.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2005.

Wachter, Sandra, Brent Mittelstadt dan Luciano Floridi. "Why a Right to Explanation of Automated Decision-Making Does Not Exist in the General Data Protection Regulation." *International Data Privacy Law*, 7, 2 (2017): 76-99. DOI: 10.1093/idpl/ix005.

Zweigert, Konrad dan Hein Kötz. *An Introduction to Comparative Law*. Edisi ke-3. Oxford: Oxford University Press, 1998.

Peraturan dan Putusan Hukum

European Union. Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 tentang perlindungan orang perseorangan sehubungan dengan pemrosesan data pribadi dan pergerakan bebas data tersebut. *Official Journal of the European Union*, 4/5/2016.

European Union. Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market for Digital Services and amending Directive 2000/31/EC. *Official Journal of the European Union*, 27/10/2022.

European Union. Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence. *Official Journal of the European Union*, 12/7/2024.

European Union. Directive (EU) 2024/2853 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2024 on liability for defective products and repealing Council Directive 85/374/EEC. *Official Journal of the European Union*, 18/11/2024.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Lembaran Negara Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6820.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6905.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6400.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6420.

Republik Indonesia, Menteri Komunikasi dan Informatika. Surat Edaran Nomor 9 Tahun 2023 tentang Etika Kecerdasan Artifisial, 19/12/2023.