



AL-AFKAR: Journal for Islamic Studies

Journal website: <https://al-afkar.com>

P-ISSN : 2614-4883; E-ISSN : 2614-4905
<https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v9i3.3514>

Vol. 9 No. 3 (2026)
pp. 1099-1111

Research Article

Urgensi Asas Keseimbangan dalam Penyusunan Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Mifahul Zannati

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia

E-mail: mifahulzannati22@gmail.com 



Copyright © 2026 by Authors, Published by AL-AFKAR: Journal For Islamic Studies. This is an open access article under the CC BY License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).

Received : April 22, 2026
Accepted : June 23, 2026

Revised : May 24, 2026
Available online : July 26, 2026

How to Cite: Mifahul Zannati. (2026) "The Urgency of the Principle of Balance in the Drafting of the Consumer Protection Bill", *al-Afkar, Journal For Islamic Studies*, 9(3), pp. 1099-1111. doi: 10.31943/afkarjournal.v9i3.3514.

The Urgency of the Principle of Balance in the Drafting of the Consumer Protection Bill

Abstract. This study examines the urgency of the principle of balance in the drafting of the Indonesian Consumer Protection Bill (RUU-PK). The principle of balance is essential to ensure fairness and legal certainty among consumers, business actors, and the government, especially in modern digital transactions such as e-commerce. Using normative legal research with a literature-based approach, this study analyzes statutory regulations, legal literature, and comparative cases. The results show that the principle of balance must be strengthened in the RUU-PK to address structural inequalities in the digital economy. A comparison between the current Consumer Protection Law (UU No. 8/1999) and the draft bill reveals that the RUU-PK seeks to clarify rights and obligations, introduce joint liability mechanisms, and enhance government oversight. The study concludes that the principle of balance is the foundation for a just, transparent, and sustainable trade ecosystem in Indonesia.

Keywords: Principle of Balance, Consumer Protection Bill, Consumer Protection

Abstrak. Penelitian ini mengkaji urgensi asas keseimbangan dalam penyusunan Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (RUU-PK). Asas keseimbangan sangat penting untuk menjamin keadilan dan kepastian hukum antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah, khususnya dalam transaksi digital seperti e-commerce. Dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif dan pendekatan kepustakaan, penelitian ini menganalisis peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan studi kasus komparatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa asas keseimbangan harus diperkuat dalam RUU-PK untuk mengatasi ketidakadilan struktural di era ekonomi digital. Perbandingan antara UU No. 8 Tahun 1999 dan RUU-PK menunjukkan bahwa RUU-PK berupaya memperjelas hak dan kewajiban, memperkenalkan mekanisme tanggung jawab renteng, serta meningkatkan peran pengawasan pemerintah. Kesimpulannya, asas keseimbangan merupakan fondasi bagi ekosistem perdagangan yang adil, transparan, dan berkelanjutan di Indonesia.

Kata Kunci: Asas Keseimbangan, RUU-PK, Perlindungan Konsumen

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital dan e-commerce telah merevolusi hubungan mendasar antara konsumen dan pelaku usaha. Interaksi transaksi yang dulunya dilakukan secara langsung kini bergeser ke ranah virtual, yang seringkali menimbulkan ketidakseimbangan informasi. Konsumen tidak hanya menghadapi ketidakjelasan spesifikasi barang, tetapi juga resiko pelanggaran data pribadi, klausula baku yang tidak seimbang, serta kesulitan dalam pengembalian barang atau ganti rugi. Dalam konteks inilah, asas keseimbangan sebagai pilar utama perlindungan konsumen menghadapi tantangan implementasi yang nyata. Tanpa penguatan asas keseimbangan dalam RUU-PK, regulasi yang dihasilkan berpotensi formalistik dan tidak mampu menjawab ketidakadilan struktural di ruang digital.

Lebih lanjut, dinamika ekonomi modern juga menghadirkan aktor-aktor baru seperti *platform marketplace*, *payment gateway*, dan jasa logistic pihak ketiga. Pemisahan tanggung jawab di antara para aktor ini sering dimanfaatkan untuk menghindari pertanggungjawaban hukum ketika terjadi kerugian pada konsumen. Oleh karena itu, asas keseimbangan dalam RUU-PK tidak cukup hanya dimaknai sebagai keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha secara tradisional, tetapi harus diperluas mencakup keseimbangan sistemik antarpemangku kepentingan dalam ekosistem perdagangan digital. Hal ini mendesak untuk diakomodasi dalam norma baru, termasuk mekanisme *escow*, tanggungjawab renteng (*joint liability*), serta penguatan peran pengawasan oleh pemerintah dan lembaga independent perlindungan konsumen.

Transaksi e-commerce mengharuskan baik pelaku usaha maupun konsumen berhadapan dengan berbagai risiko, tetapi konsumen seringkali lebih rentan terluka. Karena itu, pemerintah bertanggungjawab untuk melindungi hak konsumen dengan menetapkan perundang-undangan mengenai transaksi elektronik untuk mengurangi risiko kerugian konsumen. Salah satu komponen penting dari pembangunan hukum nasional adalah perlindungan konsumen, yang ditujukan untuk menciptakan keadilan, kepastian hukum, serta kesetaraan antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Globalisasi dan kerumitan perdagangan modern sering menempatkan

konsumen pada posisi rentan yang merugikan dibandingkan pelaku usaha. Hal ini menuntut adanya regulasi yang harus melampaui pendekatan normatif semata, dengan bertumpu pada prinsip-prinsip yang mampu menjamin terlaksananya keadilan dan keseimbangan kepentingan di berbagai aspek.¹

Salah satu asas mendasar di Indonesia yang mengatur perlindungan konsumen adalah asas keseimbangan. Asas keseimbangan ialah salah satu prinsip fundamental yang harus menjadi perhatian utama dalam penyusunan rancangan undang-undang perlindungan konsumen. Asas ini bertujuan untuk menyeimbangkan hak serta kewajiban antara pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah, agar masing-masing pihak menuai manfaat adil dari penegakan hukum tersebut. Akibatnya, keadilan dan rasa aman tercipta dalam setiap transaksi jual beli maupun pemanfaatan barang dan jasa.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, asas keseimbangan, bersama dengan asas manfaat, keadilan, keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum, disebutkan secara eksplisit. Tujuan dari asas keseimbangan adalah untuk memastikan adanya proporsionalitas antara hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha secara material dan spiritual, serta menempatkan pemerintah sebagai pihak yang menjaga keseimbangan di antara keduanya.²

Selain itu, asas ini bertujuan menyeimbangkan kepentingan material dan spiritual bagi konsumen, pengusaha, serta pemerintah. Penetapannya sangat krusial pada setiap transaksi, baik secara daring maupun konvensional. Hal tersebut didasari oleh pengaturan prinsip keseimbangan dalam Pasal 2 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Prinsip ini tidak berkaitan dengan kesetaraan hasil dalam proporsionalitas, melainkan pada pembagian hak dan kewajiban antar pihak secara adil.³

Beberapa hal berikut merupakan dasar keseimbangan yang sangat penting saat menyusun rancangan undang-undang perlindungan konsumen: Pertama, menjamin bahwa hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus adil, tidak berat sebelah, dan saling menghormati. Kedua, memberikan fondasi yang kuat untuk mencegah dominasi sepihak yang dapat merugikan salah satu pihak. Ketiga, Membantu terciptanya ekosistem perdagangan yang sehat, transparan, dan berkelanjutan dengan memperhatikan semua pihak terkait. Keempat, mewujudkan perlindungan konsumen yang berlandaskan nilai-nilai Pancasila dan konstitusi negara, yang mengedepankan keseimbangan antara hak dan kewajiban warga negara.⁴

¹ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 1 (Jala Permata Aksara, 2021).

²Tim Hukumonline, 'Asas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungannya', hukumonline.com, n.d. <<https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f/>> [accessed 17 July 2025].

³ Octoviana, 'Implementasi Asas Keseimbangan Dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Diponegoro Law Journal*, Vol. 6 No. 2 (2017), p. hlm. 3.

⁴ Kingkin Wahyuningdiah, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Melalui Larangan Pencatuman Klausula Baku', *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1 No. 2 (2007), p. 211.

Oleh karena itu, keberadaan asas keseimbangan dalam rancangan undang-undang perlindungan konsumen sangat krusial sebagai dasar untuk menciptakan perlindungan yang efektif dan menyeluruh. Dengan asas ini, rancangan undang-undang dapat mengakomodasi kepentingan konsumen yang memerlukan perlindungan sekaligus memberikan ruang dan tanggung jawab yang proposional kepada pelaku usaha serta peran pengawasan yang tepat dari pemerintah. Hal ini penting agar tercapai harmoni dan keadilan dalam hubungan hukum konsumen di tengah dinamika perdagangan dan perkembangan ekonomi modern.

Dengan demikian, penguatan asas keseimbangan dalam setiap tahap penyusunan rancangan undang-undang perlindungan konsumen adalah suatu hal yang mutlak untuk menciptakan payung hukum yang efektif, responsif, dan adaptif terhadap dinamika serta tantangan perlindungan konsumen di masa kini dan mendatang. Penelitian ini penting dilakukan karena kondisi faktual menunjukkan bahwa UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kompleksitas transaksi digital. Berdasarkan data YLKI (2026), terdapat 1.977 aduan konsumen sepanjang 2025, mayoritas berasal dari sektor e-commerce. Kasus seperti PT Tokopedia vs Deden Gumilar (Putusan MA No. 275 K/Pdt.Sus-BPSK/2024) menunjukkan adanya ketidakpastian tanggungjawab antara platform, penjual, dan jasa pengiriman.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan tipe studi yang memfokuskan pada peraturan yang berlaku untuk diterapkan pada permasalahan hukum tertentu. Data yang dikumpulkan dan dianalisis meliputi data primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan, catatan resmi, atau risalah mengenai proses pembuatan peraturan. Selanjutnya, bahan hukum tersier mencakup kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia. Bahan hukum tersier juga terdiri dari buku teks yang membahas satu atau beberapa isu hukum, serta skripsi, tesis, dan jurnal.

Pengumpulan data sekunder tersebut menggunakan studi kepustakaan. Menurut M. Nazir, studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang mengandalkan penelaahan literatur, buku-buku, catatan-catatan, dan laporan yang terkait dengan masalah yang dibahas. Tahap paling penting dalam penelitian adalah analisis data karena data yang dikumpulkan akan diproses dan digunakan untuk mencapai kesimpulan akhir penelitian. Penulis kemudian menganalisis data penelitian secara deskriptif-kualitatif, yang menunjukkan bahwa mereka mencari makna atau isi dari norma hukum yang dijadikan acuan untuk menyelesaikan isu hukum yang menjadi objek penelitian. Penelitian kualitatif mengacu pada norma-norma yang sudah ada dan diterapkan dalam masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Urgensi Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Asas Keseimbangan

Posisi konsumen cenderung lemah karena posisi mereka yang tidak seimbang dengan pelaku usaha dalam masyarakat modern. Argumen-argumen yang mendasarinya antara lain: Pertama, bisnis masa kini memproduksi berbagai macam barang secara massal; Kedua, beragam produk yang ada di pasar mengakibatkan konsumen kesulitan dalam memahami pilihan yang tersedia; Ketiga, teknik periklanan modern memberikan informasi yang tidak selalu objektif kepada konsumen; Keempat, konsumen mengalami tantangan dalam memperoleh informasi yang memadai; Kelima, kepercayaan paternalisme muncul, yang berarti konsumen tidak yakin dapat melindungi diri mereka sendiri.⁵

Asas keseimbangan dalam Pasal 2 UU PK bertujuan menciptakan posisi setara antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, termasuk melalui pembatalan klausula baku, yang dibuktikan via pengadilan atau BPSK. Namun, urgensinya muncul karena UU lama gagal menangani disparitas kekuasaan di transaksi digital, di mana konsumen sering lemah. Menurut sejumlah penelitian, perempuan lebih sering mengajukan sengketa konsumen ke pengadilan. Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dilaksanakan melalui upaya kolektif yang didasarkan pada lima prinsip utama: manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, dan kepastian hukum. Prinsip keadilan ini memastikan optimalisasi partisipasi masyarakat secara keseluruhan, sekaligus membuka kesempatan bagi konsumen maupun pelaku usaha untuk memperoleh hak mereka serta memenuhi kewajiban yang ditetapkan.⁶

Dalam hubungan yang tidak seimbang ini, para pelaku usaha, didorong oleh keinginan untuk menghasilkan uang sebanyak mungkin, dapat memanfaatkan keunggulannya dalam interaksi dengan konsumen. Penggunaan yang salah ini hampir selalu berakibat merugikan bagi konsumen.⁷ Transaksi digital adalah sesuatu yang tak terelakkan dalam ranah bisnis saat ini. E-commerce, atau perdagangan elektronik, merupakan contoh perkembangan di mana transaksi bisnis tidak lagi berlangsung secara tradisional, di mana pembeli tidak perlu menggunakan uang tunai atau berinteraksi secara langsung dengan penjual. Praktik transaksi e-commerce sering kali menimbulkan masalah yang dapat merugikan konsumen.⁸

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan fondasi hukum kuat bagi konsumen Indonesia untuk menuntut hak atas barang dan jasa yang mereka beli,

⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Ctk. Kesatu, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 8.

⁶ Seherly Risanty, "Asas Keadilan Dalam Perlindungan Konsumen", MariNews, 16 Oktober 2025, <https://marinews.mahkamahagung.go.id/artikel/asas-keadilan-dalam-perlindungan-konsumen-05a>, diakses 30 Januari 2026.

⁷ Firman Tumorandjaja Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kesatu, Setara Press, Malang, 2016, hlm. 6.

⁸ Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce", *Jurnal Hukum*, Edisi No. 2 Vol. 14, Universitas Islam Indonesia, 2007, hlm. 264.

sekaligus mewajibkan Perusahaan bertanggung jawab penuh menyediakan produk berkualitas tinggi. Regulasi ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, disahkan Pemerintah RI pada 20 April 1999 dan dicatat resmi di Lembaran Negara RI Nomor 3821, sebagai respons terhadap kebutuhan mendesak pasca-reformasi untuk melindungi masyarakat dari praktik usaha tidak sehat. Regulasi ini berlaku efektif mulai 20 April 2000,⁹ UU tersebut menandai pengakuan negara secara resmi atas hak konsumen, yang tidak hanya memberi kekuatan hukum bagi individu untuk menggugat pelanggaran, tapi juga memaksa pelaku usaha meningkatkan standar produksi, distribusi, dan layanan agar aman, berkualitas, serta adil bagi semua pihak dalam rantai transaksi ekonomi nasional.

Regulasi terbaru, seperti PP No. 71/2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE), melindungi data pribadi dan transaksi online, tetapi kekurangan pengawasan lintas yurisdiksi dan tanggung jawab platform membuat mereka tidak efektif. Tantangan utama meliputi retur online, dan ketidakjelasan siapa bertanggungjawab atas barang tidak sesuai-penjual, platform, atau kurir. Rendahnya kepatuhan pelaku usaha dan minimnya sinergi lembaga memperburuk ketidakseimbangan, dengan YLKI mencatat 1.977 aduan pada 2025, mayoritas dari sektor esensial seperti e-commerce. Karena transaksi tidak dilakukan secara langsung, dapat terjadi kecurangan atau kekeliruan yang merugikan konsumen. Kerugian yang ditimbulkan oleh e-commerce umumnya memberikan keuntungan bagi konsumen. Dalam salah satu kasus, produk yang dibeli ternyata tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan di iklan. Konsumen berhak atas kompensasi, ganti rugi, atau penggantian untuk barang atau jasa yang dimaksud jika terbukti tidak sesuai dengan yang diiklankan.¹⁰

Contoh pada Kasus PT Tokopedia vs Deden Gumilar (Putusan MA, Juni 2025) menyoroti sengketa e-commerce melibatkan BPSK Indramayu dan PT ID Express, di mana platform menuntut konsumen atas transaksi bermasalah, menguji atas keseimbangan. Kasus retur Shopee (2025) menganalisis perlindungan seller dari praktik abusif konsumen, sementara keluhan belanja online akhir 2025 menekankan ganti rugi mutlak dalam 7 hari per UUPK Pasal 18, tapi sering terhambat klausula buku. Litigasi ini menunjukkan konflik putusan BPSK dengan regulasi sektoral, memerlukan harmonisasi untuk efektivitas. Pada Pasal 23 UU No. 8 Tahun 1999 menetapkan bahwa jika gagal mencapai kesepakatan dalam penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui BPSK, para pihak yang bersengketa dapat memutuskan sendiri. Gagal mencapai kesepakatan ini biasanya disebabkan oleh sikap para pihak yang bersengketa. Selain itu, terdapat pihak yang menolak dengan tawaran yang telah diberikan antar pihak karena dirasa masih kurang menguntungkan sehingga tidak tercapai kesepakatan bersama. Selain menempuh upaya penyelesaian sengketa melalui mekanisme non litigasi, seller shopee yang merasa dirugikan oleh konsumen

⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditia Bakti, 2010, Hlm. 48.

¹⁰ Immanuel Christian, "YLKI Terima 1.977 Aduan Selama 2025, Perlindungan Konsumen Indonesia Dinilai Masih Rapuh", *Liputan 6*, 14 Januari 2026, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/6257280/ylki-terima-1977-aduan-selama-2025-perlindungan-konsumen-indonesia-dinilai-masih-rapuh>, diakses pada 30 Januari 2026.

juga diberikan hak hukum untuk melakukan pengajuan gugatan berdasarkan ketentuan pada Pasal 45 Ayat 2 UU No.8 Tahun 1999. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat juga dilakukan melalui pengadilan berdasarkan sukarela pihak yang terlibat dalam perselisihan. Jika upaya penyelesaian di luar pengadilan tidak berhasil, proses litigasi melalui jalur ini dapat digunakan. Hal tersebut sebagaimana telah diatur pada Pasal 45 Ayat 4 UU Perlinkos.¹¹ RUU PK prioritas 2025 mengusulkan Badan Perlindungan Konsumen Nasional independent, perluasan klausula baku per bidang oleh menteri, dan tanggung jawab lingkungan pelaku usaha untuk keseimbangan holistik. Urgensi lahir dari tantangan implementasi UU lama: minim sinergi lembaga, rendah kesadaran konsumen, pengawasan lemah terhadap produk palsu, dan adaptasi digital. Tanpa revisi, disparitas e-commerce terus merugikan konsumen rentan, sementara litigasi lambat memperlemah kepercayaan.¹²

Perlu diperhatikan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini bukan satu-satunya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen,¹³ itu juga menggabungkan undang-undang lain untuk meningkatkan penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.¹⁴ Penelitian ini menemukan bahwa asas keseimbangan dalam Pasal 2 UUPK belum sepenuhnya efektif dalam melindungi konsumen di era digital. Hal ini disebabkan oleh disparitas akses informasi, dominasi klausul baku, dan lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa lintas yurisdiksi. Temuan ini sejalan dengan Barkatullah (2007) yang menyatakan bahwa konsumen rentan dirugikan dalam e-commerce.¹⁵ Namun, penelitian ini memperbarui temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa RUU-PK 2025 mengusulkan pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang independent serta perluasan kewenangan BPSK. Berbeda dengan penelitian Octoviana (2017) yang hanya fokus pada transaksi online konvensional, penelitian ini memasukkan analisis kasus retur otomatis Shopee (2025) dan putusan MA yang memperjelas batas kewenangan BPSK.¹⁶ Hasil analisis menunjukkan bahwa tanpa penguatan asas keseimbangan, konsumen tetap berada pada posisi lemah meskipun secara normatif dilindungi.

¹¹ M. Isom Fuadi & Miko Aditiya, "Perlindungan Hukum Seller Shopee atas Kerugian Retur Otomatis oleh Konsumen dalam Transaksi COD Shopee", *Unes Journal of Swara Justisia*, Vol. 9 No. 3, (2025), hal. 404.

¹² Dwi Tiara, "Masuk Prioritas 2025, RUU Perlindungan Konsumen Dibahas Ulang", Hukum Online.com, 14 Januari 2025, <https://pro.hukumonline.com/legal-intelligence/a/masuk-prioritas-2025--ruu-perlindungan-konsumen-dibahas-ulang-lt6785490519759/>, diakses pada 30 Januari 2026.

¹³ Sebagaimana disebutkan di dalam penjelasan umum UUPK, sampai pada terbentuknya UUPK telah ada 20 Undang-Undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen sehingga UUPK dijadikan sebagai payung hukum bagi perundang-undangan lain yang mengatur perlindungan konsumen.

¹⁴ Nurhalis, 'Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999', *Jurnal IUS*, Vol. III No. 9 (2015), p. 526.

¹⁵ Abdul Hafied Berkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia: Problematika dan Aplikasinya di Era E-Commerce* (Banjarmasin: Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 2007), hal. 45.

¹⁶ Octoviana, *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Online Konvensional* (Bandung: Refika Aditama, 2017), hal. 112.

Konsep Keseimbangan Hak dan Kewajiban (Asas Keseimbangan)

Dalam proses pembuatan undang-undang perlindungan konsumen, prinsip keseimbangan sangat krusial karena bertujuan untuk menciptakan keselarasan antara kepentingan material dan spiritual pelaku usaha, konsumen, serta pemerintah. Melalui pendekatan ini, semua pihak akan meraih keuntungan yang seimbang dari peraturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, sehingga hak dan kewajiban masing-masing pihak dapat dipenuhi secara adil. Hal ini mencegah berat sebelah antara pelaku usaha yang mungkin lebih kuat dengan konsumen yang lebih lemah, serta menjamin bahwa perlindungan hukum tidak hanya berpihak kepada satu pihak saja, namun juga memperhatikan fungsi pengawasan pemerintah.

Secara lebih rinci, asas keseimbangan memastikan bahwa, konsumen memperoleh hak atas perlindungan yang adil dari risiko produk atau jasa, Pelaku usaha mendapat kepastian hukum dan perlakuan yang proposional sesuai kewajiban mereka, Pemerintah dapat menegakkan regulasi secara seimbang demi kepentingan umum dan keadilan sosial.

Dalam praktiknya, prinsip keseimbangan berikut berlaku untuk transaksi jual beli online: Pembayaran dan pengiriman produk secara proposional. Dalam transaksi jual beli online, pembeli bertanggung jawab untuk membayar produk secara tepat waktu, sementara penjual bertanggung jawab untuk mengirimkan produk untuk yang dibeli dalam kondisi dan spesifikasi yang sama seperti yang dijanjikan. Keduanya harus menjalankan kewajiban ini dengan itikad baik agar terciptanya keseimbangan, tanpa ada pihak yang dirugikan secara sepihak. Misalnya, pembeli membayar terlebih dahulu melalui metode pembayaran elektronik, tetapi penjual wajib mengirim barang sesuai waktu dan kualitas yang disepakati. Sistem pembayaran yang menggunakan pihak ketiga sebagai penjamin (*escrow*) sering digunakan agar ketentuan ini dijalankan secara adil. Selanjutnya, Penggunaan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil, Jika terjadi pelanggaran, misalnya, jika penjual tidak mengirimkan barang setelah pembayaran dilakukan atau jika pembeli tidak membayar sesuai perjanjian, kedua belah pihak dapat memutuskan sengketa melalui proses pengadilan atau non-litigasi. Hal ini menunjukkan keseimbangan dalam perlindungan hak dan kewajiban antar pihak. Selanjutnya, Kesadaran dan itikad baik masing-masing pihak dalam melaksanakan perjanjian, dalam jual beli online, kedua pihak tidak bertatap muka secara langsung, sehingga asas keseimbangan menuntut kesadaran dari pembeli dan penjual untuk melaksanakan kontrak secara seimbang, saling menghormati hak dan kewajiban masing-masing, yang mencegah praktik wanprestasi dan penipuan.

Asas keseimbangan tidak hanya berarti kesamaan hak, tetapi proporsionalitas tanggungjawab. Dalam praktiknya, sistem *escrow* dan mekanisme *joint liability* antara marketplace, penjual, dan kurir menjadi instrument penting. Penelitian ini mendukung pendapat Wahyuningdiah (2007) bahwa klausula baku yang tidak seimbang harus dibatalkan. Namun, penelitian ini menambahkan bahwa dalam RUU-PK, pembatalan klausula baku dapat dilakukan secara administratif oleh menteri tanpa harus melalui pengadilan, sehingga lebih cepat dan efisien.

Dengan demikian, asas keseimbangan menjadi fondasi untuk membangun keadilan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha serta

memberikan landasan yang stabil bagi penyusunan undang-undang agar tidak memihak, melainkan mengatur hak dan kewajiban secara harmonis demi tercapainya keadilan dan manfaat bersama dalam perlindungan konsumen.¹⁷

Perbandingan Konsep Hak dan Kewajiban Antara RUU-PK dengan UUPK

Untuk membandingkan konsep hak dan kewajiban antara RUU-PK¹⁸ dengan UUPK¹⁹, beberapa aspek pokok yang dapat dilihat antara lain:

1 Hak Konsumen

- UUPK memberi hak kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak memilih produk sesuai kesepakatan, hak mendapatkan informasi yang benar dan jelas, hak didengar, hak advokasi dan penyelesaian sengketa, serta hak kompensasi.
- RUU-PK kemungkinan memuat hak konsumen yang disempurnakan atau dengan penambahan hak atas produk yang dijual, dengan penekanan pada perlindungan hukum dan jaminan produk.

Kewajiban Konsumen

- UUPK mensyaratkan konsumen beritikad baik, membaca dan mengikuti petunjuk, membayar sesuai nilai, dan ikut penyelesaian sengketa.
- RUU-PK bisa jadi menambah kewajiban moral atau teknis tambahan terkait perlakuan konsumen dalam transaksi.

2 Hak Pelaku Usaha

- UUPK mengharuskan pelaku usaha beritikad baik, memberikan informasi jujur tentang produk, melayani dengan benar tanpa deskriminasi, menjamin mutu produk, memberi kesempatan uji produk, dan memberi kompensasi atas kerugian.
- RUU-PK mungkin mengatur lebih rinci tentang tanggung jawab produk serta mekanisme kompensasi yang lebih kuat atau mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih modern.

Aspek	UUPK (UU No. 8/1999)	RUU-PK (Draft 2025)
Hak Konsumen	7 hak dasar (Pasal 4)	Penambahan hak atas perlindungan data pribadi dan hak digital
Kewajiban Konsumen	Itikad baik, membaca petunjuk	Ditambah kewajiban verifikasi informasi digital
Hak Pelaku Usaha	Beritikad baik, informasi jujur	Kepastian hukum dalam mekanisme retur dan <i>escrow</i>
Kewajiban Pelaku Usaha	Jaminan mutu, kompensasi	Tanggungjawab renteng (<i>joint liability</i>) dengan platform dan kurir
Penyelesaian Sengketa	BPSK atau Pengadilan	BPSK diperkuat, arbitrase online, dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Tabel di atas menunjukkan bahwa RUU-PK lebih responsif terhadap dinamika digital.

¹⁷ Rhey A. Karinda, dkk, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999', *Lex Privatum*, Vol. VIII (2020), p. 47.

¹⁸ *Rancangan Undang-Undang Republik Indonesia*, n.d.

¹⁹ *Undang Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999*.

Analisis Implikasi Keseimbangan dalam RUU-PK

Implikasi dari penguatan asas keseimbangan dalam RUU-PK adalah terciptanya perlindungan konsumen yang tidak hanya formal tetapi juga material. Berdasarkan teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo, hukum harus melindungi kepentingan masyarakat secara substansial. Putusan MA No. 275 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 menunjukkan adanya gap antara *das sollen* dan *das sein*, juga ditemukan bahwa perlindungan hukum represif belum optimal karena pengadilan lebih mengutamakan aspek formal kewenangan lembaga daripada substansi keadilan bagi konsumen. Dalam putusan tersebut, konsumen tidak mendapatkan perlindungan karena sengketa dianggap sebagai wanprestasi biasa. RUU-PK menjawab hal ini dengan memperjelas bahwa sengketa konsumen dalam transaksi digital tetap berada dalam ranah BPSK, meskipun berbentuk wanprestasi, selama ada unsur ketimpangan informasi atau klausula baku.

Dalam RUU-PK, asas kewajiban ini berkaitan dengan upaya untuk menyesuaikan dan memperbarui hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha untuk memberikan perlindungan hukum yang proposional kepada kedua belah pihak. RUU-PK berusaha memperjelas tanggung jawab pelaku usaha dengan memberi perlindungan yang lebih kuat kepada konsumen tanpa mengabaikan kepentingan pelaku usaha sehingga tercipta keadilan yang seimbang. Secara yuridis-normatif, Putusan Mahkamah Agung NOmor 275 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 jadi contoh nyata betapa pentingnya batas wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), di mana putusan menyatakan BPSK hanya boleh mengurus sengketa yang langsung timbul dari pelanggaran hak konsumen seperti diatur dalam UUPK. Sementara sengketa yang hanya soal tidak menepati janji kontrak (wanprestasi) harus ke Pengadilan Negeri. Dengan demikian, putusan ini memperjelas pemisahan antara sengketa khusus perlindungan konsumen dan sengketa perdata biasa, sekaligus menegaskan asas kepastian hukum yang disebut di Pasal 2 UUPK, yaitu semua sengketa harus diselesaikan oleh lembaga yang punya hak sesuai aturan hukum yang berlaku. Walaupun dalam kasus ini konsumen tidak menang, keputusan MA tetap sangat berguna karena memberi arah jelas untuk sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Selain itu, pandangan teori perlindungan hukum dari Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa hukum seharusnya berfungsi melindungi kepentingan masyarakat umum dengan memberi kekuatan kepada orang biasa untuk memperjuangkan hak-haknya, tapi kenyataannya dalam kasus ini, perlindungan hukum yang diharapkan konsumen belum benar-benar jalan karena aturan formal soal wewenang lembaga lebih diutamakan ketimbang keadilan substansial bagi pihak yang dirugikan. Situasi ini justru memperlihatkan perbedaan yang cukup besar antara hukum ideal (*das sollen*) dan hukum dalam kenyataan di lapangan (*das sein*), yang membuat sistem hukum menjadi kurang efektif bagi rakyat kecil.²⁰

Selain itu, penerapan asas keseimbangan ini penting dalam transaksi baik konvensional maupun digital (termasuk transaksi online) yang semakin berkembang,

²⁰ Indah Yulianti Langkedeng, dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penyelesaian Perselisihan Transaksi Cash On Delivery (COD) Pada Jual Beli Online", *Jurnal Fakultas Hukum Unsrat*, Vol. 14 No. 3, (2025), hlm. 10.

sehingga perlindungan konsumen tidak hanya bersifat teoritis tapi juga aplikatif dalam berbagai tipe transaksi di era digital. Pemerintah juga diharapkan menjaga keseimbangan ini dengan memberikan kepastian hukum dan menegakkan sanksi bagi pihak yang merugikan konsumen atau pelaku usaha. Berdasarkan teori Rahardjo, seharusnya lembaga peradilan memberikan perlindungan yang berpihak pada pihak yang lemah (konsumen) tanpa mengabaikan ketentuan procedural yang berlaku. Dengan demikian, RUU-PK perlu mengadopsi pendekatan legal protection for the vulnerable yang lebih tegas dalam mengatur kewenangan BPSK untuk menangani sengketa digital yang mengandung unsur ketimpangan informasi, bukan sekadar wanprestasi biasa.²¹

Kesimpulannya, implikasi keseimbangan dalam RUU-PK menegaskan perlindungan konsumen yang adil, proposional dan saling menguntungkan antara konsumen dan pelaku usaha, serta menyediakan landasan hukum yang memadai untuk mengantisipasi dinamika ekonomi modern. Penelitian ini juga menemukan bahwa asas keseimbangan harus diperluas mencakup keseimbangan ekologis, yakni tanggungjawab pelaku usaha terhadap limbah produk digital (*e-waste*). Hal ini belum diatur dalam UUPK maupun RUU-PK saat ini, sehingga menjadi rekomendasi untuk penelitian lanjutan.

KESIMPULAN

Asas keseimbangan memiliki peranan sangat penting dalam penyusunan RUU-PK. Tujuan asas ini adalah menciptakan keseimbangan yang adil antara hak dan kewajiban pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah. Dalam konteks transaksi digital, asas keseimbangan harus diperkuat melalui pengaturan joint liability, escrow, dan peran pengawasan yang independent. Perbandingan antara UUPK dan RUU-PK menunjukkan bahwa RUU-PK lebih adaptif terhadap dinamika ekonomi modern. Kesimpulannya, penguatan asas keseimbangan dalam RUU-PK adalah hal mutlak untuk menciptakan perlindungan konsumen yang efektif, responsif, dan berkeadilan.

Dalam konteks perkembangan perdagangan dan teknologi yang pesat, khususnya transaksi elektronik (*e-commerce*), perlindungan konsumen menjadi sangat krusial mengingat posisi konsumen yang cenderung lemah dan rentan mengalami kerugian. Oleh karena itu, pemerintah wajib menyusun regulasi yang responsif dan proposional agar memberikan perlindungan efektif sekaligus menjadi kepastian hukum bagi pelaku usaha.

Perbandingan konsep hak dan kewajiban antara UUPK dan RUU-PK menunjukkan bahwa RUU-PK berusaha memperbarui dan memperjelas tanggungjawab serta hak-hak para pihak agar lebih seimbang dan sesuai dengan dinamika ekonomi modern. Dengan demikian, asas keseimbangan menjadi fondasi utama untuk membangun keadilan, harmoni, dan ekosistem perdagangan yang sehat, transparan, dan berkelanjutan di Indonesia melalui payung hukum perlindungan konsumen yang adaptif dan efektif.

Kesimpulan tersebut menegaskan bahwa penguatan asas keseimbangan dalam RUU-PK adalah hal mutlak agar undang-undang tidak hanya melindungi konsumen,

²¹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hal. 53.

tetapi juga memberikan ruang kewajiban yang proposional kepada pelaku usaha serta peran pengawasan yang tepat dari pemerintah demi terwujudnya keadilan sosial dan kepastian hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, Abdul Hafied. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia: Problematika dan Aplikasinya di Era E-Commerce*. Banjarmasin: Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 2007.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-Hak Konsumen*. Cet. Kesatu. Bandung: Nusa Media, 2010.
- Christian, Immanuel. "YLKI Terima 1.977 Aduan Selama 2025, Perlindungan Konsumen Indonesia Dinilai Masih Rapuh." *Liputan 6*, 14 Januari 2026. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/6257280/ylki-terima-1977-aduan-selama-2025-perlindungan-konsumen-indonesia-dinilai-masih-rapuh>. Diakses 30 Januari 2026.
- Endipradja, Firman Tumantara. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet. Kesatu. Malang: Setara Press, 2016.
- Fuadi, M. Isom, dan Miko Aditiya. "Perlindungan Hukum Seller Shopee ata Kerugian Retur Otomatis oleh Konsumen dalam Transaksi COD Shopee." *Unes Journal of Swara Justisia* 9, no. 3 (2025): 404.
- Karinda, Rhey A., dkk. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Lex Privatum VIII* (2020): 47.
- Langkedeng, Indah Yulianti, dkk. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penyelesaian Perselisihan Transaksi Cash On Delevery (COD) Pada Jual Beli Online." *Jurnal Fakultas Hukum Unsrat* 14, no. 3 (2025): 10.
- Nurhalis. "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Jurnal IUS III*, no. 9 (2015): 526.
- Octoviana. "Implementasi Asas Keseimbangan Dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal* 6, no. 2 (2017): 3.
- Octoviana. *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Online Konvensional*. Bandung: Refika Aditama, 2017.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet. 1. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.
- Putusan Mahkamah Agung Nomor 275 K/Pdt.Sus-BPSK/2024.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Rancangan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen (RUU-PK)
- Risanty, Seherly. "Asas Keadilan Dalam Perlindungan Konsumen." *MariNews*, 16 Oktober 2025. <https://marinews.mahkamahagung.go.id/artikel/asas-keadilan-dalam-perlindungan-konsumen-05a>. Diakses 30 Januari 2026.

- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditia Bakti, 2010.
- Tiara, Dwi. "Masuk Prioritas 2025, RUU Perlindungan Konsumen Dibahas Ulang." *Hukum Online.com*, 14 Januari 2025. <https://pro.hukumonline.com/legal-intelligence/a/masuk-prioritas-2025--ruu-perlindungan-konsumen-dibahas-ulang-lt6785490519759/>. Diakses 30 Januari 2026.
- Tim Hukumonline. "Asas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungannya." *Hukumonline.com*, tanpa tahun. <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f/>. Diakses 17 Juli 2025.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Wahyuningdiah, Kingkin. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Melalui Larangan Pencantuman Klausula Baku." *Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2007): 211.