SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah
https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri
Email: sentri@nusantaraglobal.ac.id
DOI: https://doi.org/10.55681/sentri.v5i2.5861

Vol. 5, No. 2, February 2026
e-ISSN: 2963-1130
pp. 2362-2379

Perlindungan Hukum Pelaku Usaha terhadap Ulasan Digital Menyesatkan: Rekonstruksi Tanggung Jawab Platform di Indonesia

Andriana[1*], Liza Marina[1], Ani Purwati[1]
[1]Magister Hukum, Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Sahid, Indonesia

*Corresponding Author's e-mail: andriana.sutisna@gmail.com

Article History:
Received: January 21, 2026
Revised: February 19, 2026
Accepted: February 26, 2026

Keywords:
business legal protection; misleading digital reviews; platform liability; digital economy

Abstract: *The rapid development of the digital platform economy has transformed consumer decision-making patterns through online reviews as a primary source of information. However, the increasing prevalence of misleading digital reviews, including fake reviews facilitated by automation technologies and generative artificial intelligence, raises significant legal concerns, particularly regarding the protection of business actors. This study aims to analyze the legal framework governing the protection of business actors against misleading digital reviews and to evaluate the legal responsibility of digital platforms within Indonesia's digital economic ecosystem. This research employs a normative legal method using statutory and conceptual approaches through the analysis of regulations related to electronic transactions, consumer protection, and platform liability, complemented by comparative international practices. The findings indicate that the existing national regulatory framework has not comprehensively regulated platform responsibility in moderating digital reviews and has not provided effective legal remedies for business actors. This condition creates an imbalance in legal relations among users, business actors, and platform providers. The study concludes that regulatory reconstruction is necessary through strengthening content moderation obligations, review verification mechanisms, and proportional platform liability to establish a fair and equitable digital economic ecosystem.*

Copyright © 2026, The Author(s).
This is an open access article under the CC–BY-SA license

How to cite: Andriana, A., Marina, L., & Purwati, A. (2026). Perlindungan Hukum Pelaku Usaha terhadap Ulasan Digital Menyesatkan: Rekonstruksi Tanggung Jawab Platform di Indonesia. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *5*(2), 2362–2379. https://doi.org/10.55681/sentri.v5i2.5861

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital global menunjukkan pergeseran signifikan dari transaksi konvensional menuju model ekonomi platform yang menempatkan teknologi sebagai mediator utama hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Platform digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana distribusi barang dan jasa, tetapi juga sebagai ruang pembentukan reputasi melalui sistem ulasan daring (*online reviews*). Dalam konteks ini, ulasan digital menjadi instrumen kepercayaan publik yang berpengaruh langsung terhadap keputusan konsumen. Sejumlah studi internasional menunjukkan bahwa ulasan daring memiliki korelasi kuat dengan peningkatan atau penurunan kinerja bisnis, khususnya bagi usaha kecil dan menengah yang sangat bergantung pada visibilitas platform (Luca, 2016: 95). Namun, kekuatan ulasan digital tersebut juga menghadirkan risiko hukum ketika digunakan secara tidak bertanggung jawab. Fenomena ini menempatkan ulasan digital sebagai bentuk kekuasaan non-negara yang berdampak nyata terhadap keberlangsungan usaha. Dalam praktik global, muncul fenomena ulasan digital yang menyesatkan, baik

dalam bentuk *fake reviews*, *malicious reviews*, maupun ulasan anonim tanpa verifikasi pengalaman transaksi. Penelitian mutakhir menunjukkan bahwa sebagian ulasan dibuat untuk menjatuhkan reputasi pesaing atau memanipulasi persepsi pasar secara tidak etis (Mayzlin et al., 2019: 242). Kondisi ini diperparah oleh algoritma platform yang sering kali mengedepankan kuantitas dan rating numerik dibandingkan kualitas dan validitas ulasan. Akibatnya, pelaku usaha dapat mengalami kerugian reputasi dan ekonomi tanpa mekanisme pembelaan yang memadai. Di berbagai yurisdiksi, persoalan ini mulai dipahami sebagai isu tata kelola platform (*platform governance*), bukan sekadar konflik privat antara pengguna dan pelaku usaha. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan akan kerangka hukum yang adaptif terhadap dinamika digital.

Perkembangan kajian hukum internasional juga menunjukkan pergeseran paradigma mengenai posisi platform digital. Platform tidak lagi dipandang sebagai perantara pasif (*neutral intermediary*), melainkan sebagai aktor aktif yang memiliki pengaruh signifikan terhadap arus informasi dan relasi pasar (Suzor, 2019: 51). Dengan kontrol atas algoritma, moderasi konten, dan kebijakan internal, platform memiliki kapasitas untuk mencegah maupun membiarkan terjadinya kerugian akibat ulasan menyesatkan. Oleh karena itu, diskursus hukum global mulai menekankan pentingnya *platform liability* dan *duty of care* dalam melindungi kepentingan pihak-pihak yang terdampak. Namun, pendekatan ini belum terinternalisasi secara merata dalam sistem hukum nasional, termasuk di Indonesia. Ketimpangan ini menciptakan ruang problematik yang memerlukan analisis lebih lanjut. Di Indonesia, pertumbuhan ekonomi digital berlangsung sangat pesat, ditandai dengan meningkatnya jumlah marketplace, aplikasi layanan, dan platform berbasis ulasan. Pelaku usaha, khususnya UMKM, semakin bergantung pada platform digital untuk menjangkau konsumen dan membangun reputasi. Namun, ketergantungan ini juga meningkatkan kerentanan pelaku usaha terhadap ulasan digital yang bersifat menyesatkan atau tidak berdasar. Dalam praktiknya, banyak pelaku usaha menghadapi kesulitan untuk menghapus atau mengoreksi ulasan yang merugikan, meskipun ulasan tersebut tidak mencerminkan transaksi yang sebenarnya. Kondisi ini menunjukkan adanya ketimpangan posisi tawar antara pelaku usaha dan pengguna platform. Ketimpangan tersebut semakin problematik ketika tidak diimbangi dengan perlindungan hukum yang efektif.

Secara normatif, perlindungan hukum terhadap aktivitas digital di Indonesia tersebar dalam berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, regulasi tersebut belum secara eksplisit mengatur tanggung jawab platform atas ulasan digital yang menyesatkan. Pendekatan hukum yang ada cenderung menempatkan persoalan ulasan sebagai isu kebebasan berekspresi atau sengketa individu. Akibatnya, pelaku usaha sering kali harus menempuh jalur hukum yang panjang dan tidak proporsional dengan kerugian yang dialami. Beberapa studi hukum nasional menunjukkan bahwa mekanisme pemulihan yang tersedia belum memberikan kepastian hukum yang memadai (Siregar, 2021: 118). Hal ini mengindikasikan adanya kekosongan norma dalam konteks ekonomi platform.

Dampak ulasan digital yang menyesatkan bagi pelaku usaha tidak hanya bersifat ekonomi, tetapi juga menyentuh aspek keberlanjutan usaha dan keadilan berusaha. Reputasi digital yang buruk dapat menurunkan kepercayaan konsumen secara drastis, bahkan sebelum pelaku usaha memiliki kesempatan untuk memberikan klarifikasi. Dalam konteks persaingan usaha, kondisi ini berpotensi menciptakan praktik persaingan tidak sehat yang sulit diawasi oleh otoritas. Pelaku usaha berada dalam posisi defensif tanpa instrumen hukum yang seimbang untuk melindungi kepentingannya. Situasi ini

menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak boleh hanya berorientasi pada konsumen, tetapi juga harus mempertimbangkan keadilan relasional dalam ekosistem digital. Pendekatan yang seimbang menjadi kebutuhan mendesak. Permasalahan ulasan digital yang menyesatkan pada akhirnya tidak dapat dilepaskan dari peran dan tanggung jawab platform digital itu sendiri. Platform memiliki kendali struktural atas sistem ulasan, mulai dari desain fitur hingga kebijakan moderasi. Namun, dalam praktiknya, platform sering kali berlindung di balik klaim netralitas dan *user-generated content*. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan fundamental mengenai batas tanggung jawab hukum platform dalam melindungi pelaku usaha. Tanpa rekonstruksi tanggung jawab platform, perlindungan hukum akan terus bersifat reaktif dan tidak efektif. Oleh karena itu, penelitian ini memandang perlu adanya perumusan ulang model perlindungan hukum pelaku usaha yang menempatkan platform sebagai aktor hukum yang bertanggung jawab dalam ekosistem ekonomi digital Indonesia.

Urgensi penelitian ini terletak pada meningkatnya ketergantungan pelaku usaha terhadap reputasi digital dalam ekonomi platform, sementara kerangka hukum yang tersedia belum mampu memberikan perlindungan yang seimbang. Ulasan digital yang menyesatkan bukan lagi sekadar persoalan etika pengguna, melainkan telah menjadi isu struktural dalam tata kelola ekonomi digital. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menggeser fokus kajian dari perlindungan konsumen semata menuju keseimbangan relasi hukum antara pelaku usaha, pengguna, dan platform. Selain itu, penelitian ini menempatkan platform digital sebagai *active intermediary* yang memiliki kewajiban hukum tertentu, bukan sekadar perantara pasif. Pendekatan rekonstruktif ini diharapkan mampu memberikan kontribusi konseptual dan praktis bagi pembaruan hukum ekonomi digital di Indonesia.

Penelitian-penelitian dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa kajian mengenai ulasan digital masih didominasi oleh perspektif pemasaran, perilaku konsumen, dan kebebasan berekspresi daring (Filieri et al., 2021; Dwivedi et al., 2023). Di bidang hukum, sebagian penelitian berfokus pada perlindungan konsumen atau tanggung jawab individu pengguna atas konten digital. Kajian yang secara khusus membahas perlindungan hukum pelaku usaha terhadap ulasan menyesatkan masih relatif terbatas. Lebih jauh, belum banyak penelitian yang mengaitkan persoalan tersebut dengan konsep tanggung jawab platform secara sistematis dalam konteks hukum Indonesia. Dengan demikian, terdapat celah penelitian terkait rekonstruksi model perlindungan hukum berbasis *platform liability* yang berorientasi pada keadilan ekonomi digital. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat disampaikan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum adanya pengaturan hukum yang komprehensif mengenai perlindungan pelaku usaha terhadap ulasan digital yang menyesatkan menyebabkan ketidakpastian hukum dan lemahnya posisi pelaku usaha dalam ekosistem ekonomi platform.
2. Ketidakjelasan batas tanggung jawab hukum platform digital terhadap ulasan yang diproduksi pengguna menciptakan ketimpangan relasi hukum antara platform dan pelaku usaha, meskipun platform memiliki kontrol struktural atas sistem ulasan.

Ketiadaan model perlindungan hukum yang adaptif dan berkeadilan bagi pelaku usaha menunjukkan perlunya rekonstruksi normatif yang mampu menyeimbangkan kepentingan platform, konsumen, dan pelaku usaha dalam ekonomi digital.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, dapat disampaikan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan perlindungan hukum pelaku usaha terhadap ulasan digital yang menyesatkan dalam hukum Indonesia saat ini?
2. Bagaimana konstruksi tanggung jawab platform digital atas ulasan yang merugikan pelaku usaha?
3. Bagaimana model rekonstruksi perlindungan hukum pelaku usaha yang ideal dalam ekosistem ekonomi digital Indonesia?

LANDASAN TEORI

2.1 Kerangka Teoritis

Kerangka teoretis dalam penelitian ini disusun secara berjenjang melalui pendekatan *grand theory, middle theory*, dan *applied theory*. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa analisis mengenai rekonstruksi perlindungan hukum pelaku usaha terhadap ulasan digital yang menyesatkan dalam ekosistem ekonomi platform memiliki dasar filosofis, yuridis, dan aplikatif yang saling terhubung secara logis. *Grand theory* berfungsi sebagai fondasi normatif dan filosofis negara hukum serta keadilan, *middle theory* memberikan kerangka konseptual perlindungan dan tanggung jawab hukum, sedangkan *applied theory* digunakan untuk membaca secara kontekstual relasi hukum antara pelaku usaha, konsumen, dan platform digital.

2.1.1 Grand Theory

Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Teori Negara Hukum (*Rechtsstaat/Rule of Law*) dan Teori Keadilan (John Rawls dan Aristoteles).

a. Teori Negara Hukum (*Rechtsstaat / Rule of Law*)

Teori negara hukum menegaskan bahwa seluruh penyelenggaraan kekuasaan negara, termasuk pengaturan aktivitas ekonomi digital, harus didasarkan pada hukum yang menjamin kepastian, keadilan, dan perlindungan hak asasi manusia. Konsep *Rechtsstaat* berkembang dari tradisi hukum Eropa Kontinental yang menekankan supremasi hukum tertulis, pembatasan kekuasaan, serta perlindungan hak warga negara, sedangkan konsep *Rule of Law* dalam tradisi Anglo-Saxon menekankan supremasi hukum, kesetaraan di hadapan hukum, dan *due process of law* (Dicey, 1915:183). Dalam perkembangannya, teori negara hukum mengalami transformasi dari konsep formal menuju negara hukum material yang tidak hanya menekankan kepastian hukum, tetapi juga keadilan substantif dan kemanfaatan sosial. Di era digital, prinsip negara hukum menghadapi tantangan baru berupa relasi hukum yang melibatkan aktor non-negara, seperti platform digital global, yang memiliki kekuasaan besar namun sering kali berada di luar jangkauan regulasi nasional (Zuboff, 2019: 94).

Dalam konteks penelitian ini, teori negara hukum berfungsi sebagai *grand normative framework* untuk menilai sejauh mana sistem hukum Indonesia telah memenuhi kewajiban konstitusionalnya dalam memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha yang dirugikan oleh ulasan digital menyesatkan. Posisi teori ini adalah sebagai landasan legitimasi normatif, yang menegaskan bahwa negara tidak boleh membiarkan kekosongan hukum (*legal vacuum*) dalam ekosistem ekonomi platform karena berpotensi melanggar prinsip kepastian dan keadilan hukum.

b. Teori Keadilan (John Rawls dan Aristoteles)

Teori keadilan merupakan pilar utama dalam menilai relasi hukum yang timpang antara pelaku usaha, konsumen, dan platform digital. Aristoteles membedakan keadilan menjadi dua bentuk utama, yaitu keadilan distributif dan keadilan korektif. Keadilan distributif berkaitan dengan pembagian hak dan kewajiban secara proporsional, sedangkan keadilan korektif berfokus pada pemulihan akibat kerugian yang ditimbulkan oleh tindakan tidak adil (Aristotle, 2009:112). Sementara itu, John Rawls melalui konsep *justice as fairness* menekankan pentingnya pengaturan sosial yang adil dengan memberikan perlindungan khusus kepada pihak yang paling rentan (*the least advantaged*). Prinsip ini relevan dalam konteks ekonomi digital, di mana pelaku usaha, terutama UMKM yang sering kali berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan konsumen dan platform dalam mekanisme ulasan daring (Rawls, 1971:75).

Dalam penelitian ini, teori keadilan berfungsi sebagai parameter evaluatif untuk menilai apakah mekanisme ulasan digital yang berlaku saat ini telah mencerminkan keseimbangan kepentingan (*fair balance*) antara kebebasan berekspresi konsumen dan hak pelaku usaha atas reputasi serta keberlangsungan usaha. Posisi teori ini adalah sebagai alat ukur normatif-substantif dalam merumuskan kebutuhan rekonstruksi perlindungan hukum.

2.1.2 Middle Theory

Dalam penelitian ini, *middle theory* yang digunakan terdiri dari Teori Perlindungan Hukum (Philipus M. Hadjon), Teori Tanggung Jawab Hukum (*Liability Theory*) dan Teori Keadilan Korektif dan Distributif.

a. Teori Perlindungan Hukum (Philipus M. Hadjon)

Teori perlindungan hukum yang dikembangkan oleh Philipus M. Hadjon menekankan bahwa hukum harus memberikan perlindungan baik secara preventif maupun represif kepada subjek hukum. Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hak, sedangkan perlindungan represif berfungsi menyelesaikan sengketa dan memulihkan kerugian yang telah terjadi (Hadjon, 1987: 38). Dalam konteks ekonomi digital, teori ini mengalami perluasan makna karena bentuk-bentuk kerugian tidak lagi bersifat fisik semata, melainkan juga immaterial, seperti kerusakan reputasi akibat ulasan digital yang menyesatkan. Oleh karena itu, perlindungan hukum tidak cukup hanya diberikan melalui mekanisme peradilan, tetapi juga melalui pengaturan sistem dan tata kelola platform.

Teori perlindungan hukum dalam penelitian ini berfungsi sebagai kerangka konseptual utama untuk mengkaji kecukupan instrumen hukum positif Indonesia dalam melindungi pelaku usaha. Posisinya adalah sebagai jembatan analitis antara prinsip negara hukum dan kebutuhan regulasi konkret di ranah ekonomi platform.

b. Teori Tanggung Jawab Hukum (*Liability Theory*)

Teori tanggung jawab hukum membahas dasar pertanggungjawaban atas suatu perbuatan yang menimbulkan kerugian. Dalam perkembangannya, teori ini tidak lagi terbatas pada kesalahan (*fault liability*), tetapi juga mencakup tanggung jawab tanpa kesalahan (*strict liability*) dan tanggung jawab berbasis risiko (*risk-based liability*), terutama dalam aktivitas yang memiliki dampak luas terhadap publik (Cane, 2020: 56). Dalam ekosistem platform digital, persoalan tanggung jawab hukum menjadi kompleks karena melibatkan banyak aktor, termasuk pengguna, pelaku usaha, dan penyedia platform.

Ketidakjelasan distribusi tanggung jawab sering kali menyebabkan pelaku usaha berada dalam posisi rentan ketika dirugikan oleh ulasan digital yang tidak akurat atau manipulatif.

Dalam penelitian ini, teori tanggung jawab hukum berfungsi sebagai instrumen analisis normatif untuk menilai kemungkinan perluasan atau redistribusi tanggung jawab hukum platform terhadap konten ulasan. Posisinya adalah sebagai fondasi argumentatif dalam merumuskan model pertanggungjawaban yang lebih adil.

c. Teori Keadilan Korektif dan Distributif

Teori keadilan korektif dan distributif mempertegas dimensi pemulihan dan pembagian tanggung jawab dalam relasi hukum. Keadilan korektif menuntut adanya mekanisme pemulihan yang efektif bagi pelaku usaha yang dirugikan, sementara keadilan distributif menuntut pembagian beban dan manfaat secara proporsional antara konsumen, pelaku usaha, dan platform (Weinrib, 2012: 134).

Dalam penelitian ini, teori ini digunakan untuk menilai apakah sistem ulasan digital saat ini telah memberikan mekanisme koreksi yang memadai atau justru membebankan risiko secara tidak proporsional kepada pelaku usaha. Posisinya adalah sebagai pendalaman analitis terhadap teori keadilan dalam konteks relasi hukum digital.

2.1.3 Applied Theory

Dalam penelitian ini, *applied theory* yang digunakan terdiri dari *Platform Liability Theory, Digital Governance* & *Self-Regulation Platform,* dan *Consumer–Business Balance Theory* dalam Ekonomi Digital.

a. Platform Liability Theory

Platform Liability Theory menegaskan bahwa platform digital tidak dapat sepenuhnya diposisikan sebagai pihak netral (*neutral intermediary*), karena memiliki kontrol algoritmik dan kebijakan internal terhadap konten yang ditampilkan. Perkembangan hukum di berbagai yurisdiksi menunjukkan kecenderungan untuk menempatkan platform sebagai subjek hukum dengan tanggung jawab terbatas namun nyata (Suzor, 2019: 201). Dalam penelitian ini, teori ini berfungsi sebagai kerangka aplikatif utama untuk menganalisis kemungkinan rekonstruksi tanggung jawab platform terhadap ulasan digital menyesatkan. Posisinya adalah sebagai basis normatif-praktis dalam merumuskan model perlindungan hukum yang kontekstual.

b. Digital Governance dan Self-Regulation Platform

Teori *digital governance* menekankan pentingnya kolaborasi antara negara, pasar, dan masyarakat dalam mengatur ruang digital. Self-regulation platform dipandang sebagai mekanisme pelengkap hukum negara, namun tetap memerlukan pengawasan dan standar akuntabilitas (Kaye, 2020: 88).

Dalam penelitian ini, teori ini digunakan untuk menilai efektivitas mekanisme internal platform dalam menangani ulasan menyesatkan. Posisinya adalah sebagai alat evaluatif kebijakan terhadap tata kelola platform.

c. *Consumer–Business Balance Theory* dalam Ekonomi Digital

Teori keseimbangan konsumen–pelaku usaha menekankan bahwa perlindungan konsumen tidak boleh mengorbankan hak pelaku usaha secara berlebihan. Dalam ekonomi digital, keseimbangan ini menjadi krusial karena asimetri kekuasaan dan informasi yang diperkuat oleh teknologi (OECD, 2021: 47).

Dalam penelitian ini, teori ini berfungsi sebagai kerangka sintesis, yang menyatukan seluruh teori sebelumnya untuk merumuskan model perlindungan hukum yang adil dan berkelanjutan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan tema ulasan digital/*online review*, *fake reviews*, perlindungan hukum, *platform liability*, dan relasi pelaku usaha dalam konteks ekonomi digital yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap reputasi, tingkat kepercayaan, dan keberlanjutan usaha dalam ekosistem ekonomi digital. Cao (2023) menegaskan bahwa *fake reviews* tidak hanya memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas produk, tetapi juga berdampak langsung pada kerugian ekonomi dan penurunan kredibilitas pelaku usaha. Temuan ini diperkuat oleh Pena-Garcia *et al*. (2024) yang menyatakan bahwa keaslian ulasan merupakan determinan utama kepercayaan konsumen dalam platform daring, sehingga manipulasi ulasan berpotensi merusak integritas pasar digital. Dalam konteks perilaku konsumen, Rolando dan Chondro (2025) menemukan bahwa ulasan yang dianggap kredibel secara sistematis memengaruhi keputusan pembelian, sementara ulasan yang menyesatkan menciptakan distorsi pasar yang merugikan pelaku usaha yang beritikad baik. Dalam konteks Indonesia, penelitian Hayati *et al.* (2023) serta Purnama dan Ciptorukmi (2024) menunjukkan bahwa ulasan palsu, baik positif maupun negatif telah menjadi fenomena yang merugikan pelaku usaha, khususnya UMKM yang bergantung pada reputasi digital. Meskipun kerangka hukum seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah tersedia, penelitian-penelitian tersebut menilai bahwa norma yang ada belum secara eksplisit memberikan perlindungan efektif bagi pelaku usaha sebagai pihak yang dirugikan oleh ulasan menyesatkan. Dengan demikian, sebagian besar penelitian pada kelompok ini menegaskan adanya kerugian faktual dan struktural yang dialami pelaku usaha akibat ulasan digital, namun belum mengkaji secara mendalam desain perlindungan hukum yang berorientasi pada posisi pelaku usaha dalam relasi platform.

Selanjutnya, penelitian yang berfokus pada isu tanggung jawab platform digital terhadap konten yang dihasilkan pengguna, termasuk ulasan yang bersifat menyesatkan. Hasibuan (2026) menyoroti bahwa platform *e-commerce* secara faktual memiliki kontrol teknis dan algoritmik terhadap sistem ulasan, tetapi tanggung jawab hukumnya masih cenderung dibatasi oleh prinsip *safe harbour*. Kondisi ini menciptakan ketimpangan antara kekuasaan platform dan beban risiko yang harus ditanggung oleh pelaku usaha. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Al-Zayn (2025), yang menilai bahwa penyalahgunaan sistem ulasan konsumen belum diikuti dengan mekanisme pertanggungjawaban platform yang proporsional dalam hukum nasional. Adapun penelitian internasional dengan pendekatan empiris dan teknologi, seperti Berry (2024) dan Bhangale (2025), menunjukkan bahwa platform sebenarnya memiliki kemampuan teknis untuk mendeteksi dan memitigasi *fake reviews* melalui pemanfaatan kecerdasan buatan dan *natural language processing*. Namun, penelitian-penelitian tersebut juga mencatat bahwa penerapan teknologi deteksi sering kali lebih didorong oleh kepentingan bisnis platform daripada kewajiban hukum. Hal ini menunjukkan adanya celah antara kapasitas teknologis platform dan kerangka normatif yang mengatur tanggung jawabnya. Dengan demikian, meskipun literatur mengakui peran sentral platform dalam mengelola ekosistem ulasan, mayoritas penelitian masih berhenti pada deskripsi peran teknis dan belum

mengembangkan konstruksi tanggung jawab hukum platform secara komprehensif dari perspektif keadilan bagi pelaku usaha.

Sedangkan penelitian terdahulu yang mengidentifikasi adanya kesenjangan regulasi dalam perlindungan hukum terhadap dampak ulasan digital yang menyesatkan. Ferenanda dan Prastyanti (2023) serta Yostofa dan Sulistyowati (2025) menunjukkan bahwa regulasi yang ada lebih berorientasi pada perlindungan konsumen, sementara posisi pelaku usaha sebagai korban ulasan palsu belum memperoleh perhatian normatif yang memadai. Penelitian-penelitian tersebut menilai bahwa mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, baik litigasi maupun non-litigasi, belum efektif untuk merespons dinamika ekonomi platform yang bergerak cepat dan lintas yurisdiksi. Di tingkat konseptual, sejumlah studi internasional menekankan perlunya pendekatan regulasi hibrida yang mengombinasikan peran negara dan *self-regulation* platform untuk menjamin keadilan dalam ekonomi digital (Berry, 2024; Peña-García et al., 2024). Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya tidak secara spesifik memposisikan pelaku usaha sebagai subjek perlindungan hukum utama, serta belum menawarkan model rekonstruksi normatif yang kontekstual dengan sistem hukum Indonesia. Oleh karena itu, meskipun literatur terdahulu telah mengidentifikasi masalah ulasan menyesatkan dan keterbatasan regulasi, masih terdapat kekosongan kajian yang secara eksplisit merekonstruksi tanggung jawab platform digital sebagai instrumen perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam ekosistem ekonomi platform.

Berdasarkan pemetaan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian-penelitian sebelumnya cenderung: (1) menitikberatkan pada dampak ulasan digital dari perspektif konsumen, (2) membahas peran platform secara teknis tanpa konstruksi pertanggungjawaban hukum yang komprehensif, dan (3) belum merumuskan model perlindungan hukum yang berorientasi pada keseimbangan kepentingan pelaku usaha, konsumen, dan platform. Oleh karena itu, penelitian ini menempati posisi strategis untuk mengisi *research gap* dengan merekonstruksi perlindungan hukum pelaku usaha melalui penguatan tanggung jawab platform digital, sehingga menghasilkan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan hukum ekonomi digital di Indonesia.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibangun untuk menjelaskan secara sistematis hubungan antara fenomena ulasan digital yang menyesatkan, posisi pelaku usaha sebagai pihak yang dirugikan, serta peran dan tanggung jawab platform digital dalam ekosistem ekonomi platform. Dalam konteks ekonomi digital, ulasan digital tidak lagi sekadar ekspresi opini konsumen, melainkan telah menjadi instrumen penilaian publik yang memiliki dampak langsung terhadap reputasi, kepercayaan pasar, dan keberlanjutan usaha. Ketika ulasan tersebut bersifat menyesatkan, baik melalui *fake reviews*, manipulasi algoritmik, maupun serangan reputasi, dimana pelaku usaha berada dalam posisi yang rentan karena bergantung pada sistem platform yang berada di luar kendali langsung mereka. Dari perspektif teori negara hukum (Rechtsstaat/*Rule of Law*), setiap aktivitas ekonomi yang menimbulkan akibat hukum seharusnya berada dalam kerangka pengaturan yang menjamin kepastian hukum, perlindungan hak, dan keadilan bagi seluruh subjek hukum. Namun, dalam praktiknya, pengaturan mengenai ulasan digital di Indonesia masih bersifat tersebar dan fragmentaris, terutama dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian hukum bagi pelaku usaha, karena norma yang ada lebih

berorientasi pada perlindungan konsumen dan belum secara eksplisit mengakui pelaku usaha sebagai pihak yang juga berpotensi menjadi korban dalam relasi digital.

Selanjutnya, berdasarkan teori keadilan, baik dalam perspektif Aristoteles maupun John Rawls, yang memberikan dasar normatif bahwa sistem hukum seharusnya mampu menjaga keseimbangan hak dan kewajiban antar subjek hukum. Keadilan distributif menuntut pembagian beban dan manfaat yang proporsional dalam ekosistem digital, sementara keadilan korektif menuntut adanya mekanisme pemulihan ketika terjadi kerugian akibat tindakan yang tidak sah. Dalam konteks ulasan digital yang menyesatkan, absennya mekanisme korektif yang efektif bagi pelaku usaha menunjukkan adanya ketimpangan keadilan yang perlu dikoreksi melalui desain perlindungan hukum yang lebih seimbang.

Kerangka pemikiran ini kemudian diperdalam melalui teori perlindungan hukum sebagaimana dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, yang menekankan bahwa perlindungan hukum tidak hanya bersifat represif, tetapi juga preventif. Dalam ekosistem ekonomi platform, perlindungan preventif terhadap pelaku usaha seharusnya diwujudkan melalui mekanisme pengawasan, moderasi, dan pengendalian konten ulasan oleh platform digital. Sementara itu, perlindungan represif diwujudkan melalui akses terhadap mekanisme pengaduan, pemulihan reputasi, dan penyelesaian sengketa yang efektif. Namun, praktik yang ada menunjukkan bahwa mekanisme tersebut masih sangat bergantung pada kebijakan internal platform dan belum terintegrasi secara normatif dalam sistem hukum nasional.

Dalam hal ini, teori tanggung jawab hukum (*liability theory*) dan *platform liability theory* memainkan peran sentral dalam kerangka pemikiran penelitian ini. Platform digital tidak lagi dapat dipandang semata-mata sebagai perantara netral (*neutral intermediary*), mengingat adanya kontrol algoritmik, desain sistem ulasan, dan kemampuan teknis untuk memoderasi konten. Dengan demikian, platform memiliki tingkat penguasaan tertentu atas risiko yang timbul dari ulasan digital. Kerangka pemikiran ini menempatkan platform sebagai subjek hukum yang memiliki tanggung jawab proporsional terhadap dampak sistem ulasan yang dikelolanya, khususnya ketika ulasan tersebut menimbulkan kerugian nyata bagi pelaku usaha. Selanjutnya, pendekatan digital *governance* dan *self-regulation platform* diposisikan sebagai instrumen penghubung antara peran negara dan mekanisme internal platform. Dalam kerangka ini, negara berfungsi menetapkan standar minimum perlindungan hukum dan prinsip akuntabilitas, sementara platform bertanggung jawab menerjemahkan prinsip tersebut ke dalam kebijakan internal yang transparan, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun, tanpa kerangka hukum yang jelas, self-regulation berpotensi bersifat simbolik dan lebih menguntungkan kepentingan platform daripada pelaku usaha.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memformulasikan rekonstruksi perlindungan hukum pelaku usaha sebagai solusi normatif dan praktis terhadap permasalahan ulasan digital yang menyesatkan. Rekonstruksi ini diarahkan pada penguatan tanggung jawab platform digital melalui pendekatan keseimbangan kepentingan (*consumer–business balance theory*), sehingga perlindungan terhadap konsumen tidak mengorbankan hak dan kepentingan pelaku usaha.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang menitikberatkan pada kajian terhadap norma hukum positif, asas hukum, dan doktrin hukum yang berkembang dalam literatur akademik (Soekanto & Mamudji, 2019: 13). Pendekatan ini relevan karena fokus penelitian diarahkan pada analisis konseptual dan normatif mengenai tanggung jawab hukum platform digital dalam kerangka ekonomi digital. Untuk memperkuat analisis, penelitian ini juga menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) guna mengkaji konsistensi dan koherensi antar norma hukum yang mengatur aktivitas platform digital (Marzuki, 2021: 133). Selain itu, pendekatan konseptual (*conceptual approach*) digunakan untuk menelaah teori dan konsep hukum yang berfungsi sebagai alat analisis terhadap permasalahan penelitian, khususnya teori tanggung jawab hukum dan tata kelola digital (Ibrahim, 2020: 305). Dengan kombinasi pendekatan tersebut, penelitian ini bersifat normatif-preskriptif, yaitu tidak hanya menjelaskan hukum yang berlaku, tetapi juga memberikan argumentasi mengenai bagaimana hukum seharusnya dibangun dan diterapkan (Marzuki, 2021: 35).

Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis. Sifat deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis kerangka pengaturan hukum dan praktik normatif yang berkaitan dengan tanggung jawab hukum platform digital, sedangkan sifat analitis dimaksudkan untuk mengkaji secara kritis kecukupan dan efektivitas norma hukum yang ada (Soekanto, 2020: 51). Melalui sifat analitis tersebut, penelitian ini berupaya menghubungkan antara norma hukum positif dengan teori-teori hukum yang relevan, sehingga hasil penelitian tidak bersifat normatif-dogmatis semata, tetapi memiliki kedalaman konseptual dan daya jelajah akademik (Ibrahim, 2020: 312).

Sifat penelitian ini adalah deskriptif-analitis. Deskriptif berarti penelitian berupaya menggambarkan secara sistematis kondisi pengaturan dan praktik tanggung jawab hukum platform digital, sementara analitis berarti penelitian tidak berhenti pada pemaparan, tetapi juga melakukan penilaian kritis terhadap kecukupan norma hukum yang ada. Analisis dilakukan dengan mengaitkan temuan normatif dengan kerangka teoritis yang telah dibangun pada Bab II, sehingga hasil penelitian memiliki bobot akademik dan relevansi praktis.

3.2 Jenis dan Sumber Data

S

Penelitian ini menggunakan **data sekunder** sebagai sumber utama, yang berasal dari sumber dipilih secara selektif untuk memastikan validitas akademik, yaitu sebagai berikut:

1. Bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang mengatur transaksi elektronik, perlindungan konsumen, serta tata kelola platform digital, yang memiliki kekuatan mengikat secara yuridis (Soekanto & Mamudji, 2019: 14).
2. Bahan hukum sekunder, berupa buku teks hukum, artikel jurnal ilmiah bereputasi (Scopus Q1–Q4 dan Sinta 1–2), serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ekonomi digital dan tanggung jawab hukum platform (Marzuki, 2021: 181).
3. Bahan hukum tersier, seperti kamus hukum dan ensiklopedia hukum, yang digunakan untuk memperjelas terminologi dan konsep hukum tertentu (Ibrahim, 2020: 316).

Pemilihan data sekunder ini sejalan dengan karakter penelitian normatif yang menempatkan norma dan doktrin hukum sebagai objek kajian utama.

3.3 Teknik Pengumpulan Bahan/Data

Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), yaitu teknik pengumpulan bahan hukum dengan cara menelusuri, membaca, dan mengkaji peraturan perundang-undangan, literatur hukum, serta artikel jurnal ilmiah yang relevan (Soekanto, 2020: 66). Teknik ini dipilih karena mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai perkembangan konseptual dan normatif hukum digital, sekaligus memungkinkan peneliti untuk melakukan penilaian kritis terhadap dinamika pengaturan yang ada (Marzuki, 2021: 187).

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif-normatif, yakni dengan menafsirkan bahan hukum berdasarkan logika hukum dan kerangka teori yang telah ditetapkan (Ibrahim, 2020: 320). Tahapan analisis tersebut meliputi:

1. Klasifikasi bahan hukum sesuai dengan rumusan masalah penelitian;
2. Penafsiran norma hukum secara sistematis dan konseptual;
3. Pengujian norma hukum melalui teori negara hukum, keadilan, dan tanggung jawab hukum;
4. Penarikan kesimpulan secara deduktif untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Marzuki, 2021: 213).

Analisis ini bertujuan menghasilkan argumentasi hukum yang koheren dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Penelitian terkait Pengaturan Perlindungan Hukum Pelaku Usaha

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap ulasan digital yang menyesatkan di Indonesia masih tersebar dan belum dirancang secara spesifik. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE) pada prinsipnya lebih menitikberatkan pada perlindungan terhadap individu dari konten bermuatan pencemaran nama baik, bukan perlindungan reputasi usaha dalam konteks ekonomi digital. Norma dalam Pasal 27 ayat (3) UU ITE memberikan dasar kriminalisasi, namun tidak secara eksplisit mengatur mekanisme pemulihan kerugian pelaku usaha akibat ulasan digital yang menyesatkan.

Selain UU ITE, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga tidak memberikan pengaturan yang seimbang bagi pelaku usaha dalam menghadapi praktik ulasan digital. UUPK secara normatif dirancang untuk melindungi konsumen sebagai pihak yang dianggap lebih lemah, sehingga konstruksi hak dan kewajiban lebih dominan mengarah pada kepentingan konsumen. Akibatnya, ketika konsumen atau pengguna platform menyampaikan ulasan yang tidak akurat, manipulatif, atau beritikad buruk, pelaku usaha tidak memiliki instrumen hukum yang efektif untuk memperoleh perlindungan yang proporsional.

Hasil pemetaan norma menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang tersedia bagi pelaku usaha masih bersifat tidak langsung dan reaktif. Pelaku usaha hanya dapat menempuh jalur perdata melalui gugatan perbuatan melawan hukum atau jalur pidana melalui ketentuan pencemaran nama baik, yang dalam praktiknya menimbulkan risiko kriminalisasi berlebihan dan konflik dengan prinsip kebebasan berekspresi. Tidak tersedia

mekanisme administratif atau korektif yang cepat dan efisien untuk memulihkan reputasi usaha yang terdampak ulasan menyesatkan.

Lebih lanjut, penelitian ini menemukan adanya kelemahan normatif berupa kekosongan pengaturan mengenai standar ulasan yang sah, mekanisme verifikasi, serta hak pelaku usaha untuk mendapatkan klarifikasi atau pemulihan non-litigasi. Ketiadaan norma khusus tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum dan membuka ruang penyalahgunaan ulasan digital sebagai instrumen persaingan usaha tidak sehat atau tekanan ekonomi terhadap pelaku usaha.

4.1.2 Hasil Penelitian terkait Tanggung Jawab Platform Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa posisi hukum platform digital dalam sistem hukum Indonesia masih ditempatkan sebagai penyelenggara sistem elektronik yang bersifat netral. UU ITE dan peraturan pelaksananya, termasuk Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019, lebih menekankan kewajiban platform dalam menjaga keamanan sistem dan data pengguna, bukan tanggung jawab substantif atas konten ulasan yang dipublikasikan. Dengan demikian, platform digital belum diposisikan sebagai subjek hukum yang memiliki kewajiban aktif dalam mencegah atau menanggulangi ulasan menyesatkan yang merugikan pelaku usaha.

Dalam praktiknya, sebagian besar platform *e-commerce* dan layanan berbasis aplikasi telah memiliki kebijakan internal terkait moderasi ulasan, seperti larangan ulasan palsu, ujaran kebencian, atau konten yang melanggar hukum. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan tersebut bersifat *self-regulatory* dan sepenuhnya berada dalam diskresi platform. Tidak terdapat standar hukum nasional yang mengikat mengenai kewajiban moderasi, transparansi algoritma, maupun prosedur keberatan yang adil bagi pelaku usaha.

Penelitian ini juga menemukan bahwa mekanisme pelaporan dan penghapusan ulasan yang disediakan platform sering kali tidak memberikan kepastian hasil dan waktu penyelesaian. Pelaku usaha berada pada posisi yang lemah karena tidak memiliki hak hukum yang jelas untuk menuntut tindakan tertentu dari platform. Kondisi ini memperlihatkan bahwa perlindungan terhadap pelaku usaha sangat bergantung pada itikad baik dan kebijakan sepihak platform digital.

Ketiadaan kewajiban hukum eksplisit bagi platform untuk bertanggung jawab atas dampak ekonomi dari ulasan menyesatkan menimbulkan kekosongan akuntabilitas. Platform memperoleh manfaat ekonomi dari aktivitas pengguna dan ulasan digital, namun tidak dibebani tanggung jawab hukum yang sepadan ketika ulasan tersebut menimbulkan kerugian nyata bagi pelaku usaha. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan antara peran ekonomi platform dan konstruksi tanggung jawab hukumnya.

4.1.3 Hasil Penelitian terkait Kebutuhan Rekonstruksi Perlindungan Hukum

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pemulihan yang tersedia saat ini belum efektif dalam melindungi pelaku usaha dari dampak ulasan digital yang menyesatkan. Jalur litigasi dinilai tidak proporsional karena memerlukan waktu, biaya, dan risiko hukum yang tinggi, sementara kerugian reputasi akibat ulasan digital bersifat cepat dan berjangka panjang. Tidak adanya mekanisme korektif yang responsif menyebabkan pelaku usaha sering kali menanggung kerugian tanpa solusi yang memadai.

Penelitian ini juga mengidentifikasi adanya ketimpangan relasi hukum antara pelaku usaha, pengguna, dan platform digital. Pengguna memiliki kebebasan luas dalam

memberikan ulasan, sementara pelaku usaha memiliki ruang yang sangat terbatas untuk membela reputasinya. Platform berada pada posisi dominan sebagai pengendali ekosistem, namun tidak dibebani kewajiban hukum yang jelas untuk menjaga keseimbangan kepentingan para pihak.

Dalam konteks tersebut, hasil penelitian menegaskan urgensi rekonstruksi perlindungan hukum yang menempatkan platform digital sebagai aktor yang memiliki tanggung jawab normatif. Rekonstruksi ini diperlukan untuk mengisi kekosongan hukum, menciptakan kepastian, serta memastikan keseimbangan antara kebebasan berekspresi pengguna dan perlindungan kepentingan ekonomi pelaku usaha. Temuan ini menjadi dasar normatif bagi pembahasan lebih lanjut mengenai model tanggung jawab platform yang adil dan proporsional.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pembahasan Perlindungan Hukum Pelaku Usaha

Secara normatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum pelaku usaha terhadap ulasan digital yang menyesatkan belum mencerminkan prinsip negara hukum (*rechtsstaat*). Dalam perspektif teori negara hukum, hukum seharusnya memberikan kepastian, keadilan, dan perlindungan yang seimbang bagi setiap subjek hukum. Namun, pengaturan dalam UU ITE dan UUPK masih menempatkan pelaku usaha dalam posisi yang tidak terlindungi secara memadai ketika menghadapi dampak negatif dari ulasan digital. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara *das sollen* dan *das sein* dalam praktik perlindungan hukum ekonomi digital.

Dari sudut pandang teori keadilan John Rawls, ketimpangan perlindungan tersebut tidak dapat dibenarkan karena hukum seharusnya menjamin *fair equality of opportunity* bagi seluruh pihak. Pelaku usaha, khususnya UMKM, mengalami kerugian reputasi dan ekonomi akibat ulasan menyesatkan tanpa akses terhadap mekanisme korektif yang efektif. Sementara itu, kebebasan berekspresi pengguna platform tidak disertai dengan tanggung jawab hukum yang proporsional. Situasi ini bertentangan dengan prinsip keadilan substantif yang menuntut keseimbangan hak dan kewajiban. Sementara itu, dalam kerangka teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum seharusnya bersifat preventif dan represif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan bagi pelaku usaha saat ini baru bersifat represif melalui mekanisme litigasi, sementara perlindungan preventif hampir tidak tersedia. Tidak adanya standar normatif mengenai verifikasi ulasan dan hak jawab pelaku usaha memperlihatkan kegagalan negara dalam menyediakan perlindungan hukum preventif yang efektif.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Choeirunnissa et al. (2024) dan Purnama & Ciptorukmi (2024) yang menyimpulkan bahwa hukum positif Indonesia belum mengantisipasi dampak sistemik ulasan digital terhadap keberlanjutan usaha. Namun, berbeda dengan penelitian yang cenderung menerima status quo regulasi, penelitian ini menilai bahwa pendekatan kriminalisasi melalui Pasal 27 ayat (3) UU ITE justru berpotensi mencederai prinsip keadilan dan kebebasan berekspresi.

Dengan demikian, secara teoritis dan normatif, pengaturan perlindungan hukum pelaku usaha terhadap ulasan digital belum memenuhi standar negara hukum yang berkeadilan. Kekosongan norma ini menjadi dasar argumentatif bahwa perlindungan hukum tidak dapat hanya bergantung pada instrumen hukum konvensional, melainkan membutuhkan pendekatan baru yang responsif terhadap karakteristik ekonomi platform.

4.2.2 Pembahasan Tanggung Jawab Platform Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa platform digital di Indonesia masih diposisikan sebagai entitas netral yang terbebas dari tanggung jawab substantif atas konten ulasan. Dalam perspektif *liability theory*, konstruksi ini tidak sejalan dengan prinsip dasar pertanggungjawaban hukum, yakni adanya korelasi antara kontrol, manfaat ekonomi, dan tanggung jawab. Platform digital memiliki kendali teknologis dan memperoleh keuntungan ekonomi dari ulasan pengguna, sehingga secara teoritis tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab hukum atas dampak yang ditimbulkannya. Pendekatan ini diperkuat oleh *platform liability theory* yang berkembang dalam literatur hukum digital internasional. Teori ini menegaskan bahwa platform tidak lagi dapat diperlakukan semata-mata sebagai perantara pasif, melainkan sebagai *active intermediary* yang memiliki kewajiban untuk mencegah kerugian sistemik. Dalam konteks Indonesia, ketiadaan pengaturan eksplisit mengenai tanggung jawab platform menciptakan ruang impunitas yang bertentangan dengan prinsip keadilan korektif.

Adapun dari sudut pandang teori keadilan korektif dan distributif, platform seharusnya berperan dalam memulihkan ketidakseimbangan akibat ulasan menyesatkan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan moderasi ulasan yang diterapkan platform bersifat sepihak dan tidak menjamin pemulihan yang adil bagi pelaku usaha. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme *self-regulation* tanpa kerangka hukum yang mengikat tidak cukup untuk melindungi kepentingan ekonomi pelaku usaha.

Penelitian Safitri (2025) menunjukkan bahwa tanggung jawab platform terhadap konten berbasis AI masih sangat terbatas dalam hukum Indonesia. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini, namun penelitian ini melangkah lebih jauh dengan menegaskan bahwa keterbatasan tersebut bukan sekadar persoalan teknis, melainkan persoalan desain politik hukum. Berbeda dengan penelitian yang menekankan kepatuhan prosedural platform, penelitian ini menyoroti kebutuhan akan pertanggungjawaban substantif.

Dengan demikian, analisis ini menegaskan bahwa posisi hukum platform digital saat ini tidak sejalan dengan teori tanggung jawab hukum modern. Ketimpangan antara peran ekonomi platform dan beban tanggung jawab hukumnya menunjukkan kegagalan hukum dalam merespons transformasi ekonomi digital secara adil dan rasional.

4.2.3 Rekonstruksi Perlindungan Hukum Pelaku Usaha

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis teoritis, rekonstruksi perlindungan hukum pelaku usaha harus diarahkan pada pembentukan model tanggung jawab platform yang berkeadilan. Dalam perspektif teori negara hukum responsif, hukum tidak hanya berfungsi sebagai pengendali, tetapi juga sebagai instrumen adaptif terhadap perubahan sosial dan teknologi. Oleh karena itu, hukum ekonomi digital harus dirancang untuk merespons dinamika ulasan digital yang berdampak langsung pada keberlanjutan usaha.

Rekonstruksi tersebut menuntut penguatan *applied theory* berupa *digital governance* dan *self-regulation* yang diawasi negara. Platform digital perlu dibebani kewajiban hukum minimum, seperti transparansi moderasi ulasan, hak keberatan pelaku usaha, dan mekanisme pemulihan yang cepat dan non-litigatif. Pendekatan ini sejalan dengan *consumer–business balance theory* yang menekankan keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang cenderung menempatkan rekonstruksi pada level kebijakan internal platform, penelitian ini menegaskan perlunya intervensi

normatif negara. Tanpa dasar hukum yang jelas, kebijakan internal platform tidak memiliki kekuatan mengikat dan cenderung bias kepentingan ekonomi. Oleh karena itu, rekonstruksi harus diarahkan pada penguatan regulasi, bukan sekadar etika bisnis digital.

Secara metodologis, rekonstruksi ini merupakan hasil analisis kualitatif-normatif yang mengaitkan temuan hukum positif dengan teori dan praktik. Analisis deduktif menunjukkan bahwa ketidakseimbangan relasi hukum tidak dapat diselesaikan hanya melalui mekanisme pasar. Negara perlu hadir sebagai penjamin keadilan dan kepastian hukum dalam ekosistem ekonomi platform.

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa rekonstruksi tanggung jawab platform digital merupakan kebutuhan normatif dan praktis. Rekonstruksi tersebut tidak bertujuan membatasi kebebasan berekspresi, melainkan menciptakan keseimbangan hukum yang adil, proporsional, dan berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan dalam ekonomi digital.

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat disusunkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terkait dengan pengaturan perlindungan hukum pelaku usaha terhadap ulasan digital yang menyesatkan, menunjukkan bahwa hukum positif Indonesia belum memberikan perlindungan yang memadai dan berimbang. Ketentuan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum dirancang secara spesifik untuk merespons karakteristik ulasan digital dalam ekonomi platform. Perlindungan yang tersedia masih bersifat tidak langsung, reaktif, dan cenderung mendorong penggunaan instrumen litigasi yang tidak proporsional terhadap kerugian reputasi yang dialami pelaku usaha. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan bertentangan dengan prinsip negara hukum yang menuntut kepastian, keadilan, dan perlindungan yang seimbang bagi setiap subjek hukum.
2. Terkait tanggung jawab platform digital, menegaskan bahwa posisi hukum platform dalam sistem hukum Indonesia masih dibangun atas asumsi netralitas teknologi. Platform digital belum dibebani kewajiban hukum substantif untuk bertanggung jawab atas dampak ekonomi dari ulasan yang dipublikasikan dalam ekosistemnya. Padahal, platform memiliki kontrol teknologis, memperoleh manfaat ekonomi, dan berperan aktif dalam membentuk arsitektur interaksi antara pengguna dan pelaku usaha. Ketiadaan kewajiban hukum eksplisit tersebut menciptakan ketimpangan relasi hukum dan memperlemah posisi pelaku usaha dalam memperoleh perlindungan yang adil.
3. Terkait kebutuhan rekonstruksi perlindungan hukum, menunjukkan bahwa mekanisme pemulihan yang tersedia saat ini belum efektif dan tidak sesuai dengan dinamika ekonomi digital. Ketidakefektifan tersebut bersumber dari kekosongan norma, ketimpangan relasi hukum, serta absennya tanggung jawab platform sebagai aktor sentral dalam ekosistem digital. Oleh karena itu, rekonstruksi perlindungan hukum yang menempatkan platform digital sebagai subjek hukum yang bertanggung jawab secara normatif merupakan kebutuhan yang tidak terelakkan untuk menjamin keadilan, kepastian hukum, dan keberlanjutan usaha dalam ekonomi platform.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, berikut adalah saran yang dapat disampaikan, yaitu sebagai berikut:

1. Terkait pengaturan perlindungan hukum pelaku usaha, ditujukan kepada pembentuk kebijakan agar melakukan penyempurnaan regulasi dengan memasukkan ketentuan khusus mengenai ulasan digital. Regulasi tersebut perlu mengatur standar ulasan yang sah, mekanisme klarifikasi dan hak jawab pelaku usaha, serta instrumen pemulihan non-litigasi yang cepat dan proporsional. Langkah ini penting untuk mencegah kriminalisasi berlebihan sekaligus memberikan perlindungan hukum preventif yang efektif.
2. Terkait tanggung jawab platform digital, ditujukan kepada pemerintah dan regulator untuk merumuskan kewajiban hukum minimum bagi platform digital. Kewajiban tersebut meliputi transparansi kebijakan moderasi ulasan, prosedur keberatan yang adil bagi pelaku usaha, serta akuntabilitas atas dampak ekonomi yang ditimbulkan oleh sistem ulasan. Dengan demikian, platform tidak hanya berperan sebagai fasilitator teknologi, tetapi juga sebagai entitas yang bertanggung jawab secara hukum.
3. Terkait rekonstruksi perlindungan hukum, ditujukan kepada platform digital agar tidak semata-mata mengandalkan *self-regulation* berbasis kepentingan bisnis. Platform perlu mengembangkan tata kelola internal yang selaras dengan prinsip keadilan dan perlindungan hukum, serta membuka ruang partisipasi pelaku usaha dalam proses penanganan ulasan bermasalah. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepatuhan hukum, tetapi juga memperkuat kepercayaan dalam ekosistem ekonomi digital.

5.3 Implikasi Penelitian

Berikut adalah implikasi yang dapat disampaikan dari penelitian ini berdasarkan hasil dan pembahasan, yaitu:

1. Implikasi Teoretis
   Penelitian ini ditujukan bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum ekonomi digital. Penelitian ini memperluas diskursus mengenai tanggung jawab hukum dengan menunjukkan bahwa paradigma netralitas platform tidak lagi memadai dalam menjelaskan relasi hukum dalam ekonomi platform. Integrasi antara teori negara hukum, keadilan, dan *platform liability* memberikan kerangka konseptual baru dalam memahami perlindungan hukum pelaku usaha di era digital.
2. Implikasi Kebijakan
   Implikasi ini ditujukan bagi pembentuk undang-undang dan regulator sektor digital. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar argumentatif dalam merumuskan kebijakan atau regulasi yang lebih responsif terhadap praktik ulasan digital. Rekonstruksi tanggung jawab platform yang diusulkan memberikan arah kebijakan yang menyeimbangkan kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan platform secara proporsional.
3. Implikasi Praktis
   Implikasi ini ditujukan bagi pelaku usaha dan platform digital. Bagi pelaku usaha, penelitian ini memberikan pemahaman mengenai posisi hukum dan keterbatasan perlindungan yang ada, sehingga dapat mendorong advokasi kebijakan yang lebih terarah. Bagi platform digital, penelitian ini menegaskan bahwa keberlanjutan ekonomi

platform tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada tata kelola hukum yang adil, transparan, dan bertanggung jawab.

DAFTAR REFERENSI

1. Badis, A. N. H., A. A. Assadallah Marzuki, and N. Firmanditya. "Ulasan Palsu di Platform Digital: Perlindungan Hukum bagi Konsumen dan Pelaku Usaha." *Masyarakat Indonesia* 49, no. 1 (2023): 123–134.
2. Choeirunnissa, J., M. Situmorang, M. Zidan, E. Sutrisno, and A. Rahman. "Legal Protection for E-Commerce Business Actors Regarding Consumer Reviews." *Jurnal Impresi Indonesia* 3, no. 5 (2024): 4852.
3. Creswell, John W., and Cheryl N. Poth. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. 4th ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2018.
4. Dana, H. S., B. A. Edison, H. Darajat, and H. Citra. "Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik (E-Commerce)." *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan* 3, no. 2 (2025): 118.
5. Dwivedi, Y. K., et al. "So What If ChatGPT Wrote It? Multidisciplinary Perspectives on Opportunities, Challenges and Implications of Generative Conversational AI for Research, Practice and Policy." *International Journal of Information Management* 71 (2023): 102642.
6. Filieri, R., C. F. Hofacker, and S. Alguezaui. "What Makes Information Helpful? An Empirical Investigation of Online Reviews." *Journal of Business Research* 123 (2021): 88–97.
7. Hasibuan, S. H. "Legal Protection for Consumers Against Fake Reviews on E-Commerce Platforms: The Perspective of Consumer Protection Laws." *Journal of Ilmu Hukum Kyadiren* 7, no. 2 (2026): Article 334.
8. Ibrahim, Johnny. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2020.
9. Luca, Michael. "Reviews, Reputation, and Revenue: The Case of Yelp.com." Harvard Business School NOM Unit Working Paper No. 12-016, 2016.
10. Lumaing, E. Y., I. O. Nasirun, and N. M. Mongdong. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce." *Jurnal Paradigma* 6, no. 1 (2024): 12067.
11. Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2021.
12. Mayzlin, Dina, Yaniv Dover, and Judith Chevalier. "Promotional Reviews: An Empirical Investigation of Online Review Manipulation." *American Economic Review* 109, no. 8 (2019): 2421–2455.
13. Purnama, O. S., and A. S. Ciptorukmi. "Perlindungan Hukum untuk Pelaku Usaha terhadap Tindakan Konsumen yang Melakukan Fake Review Negatif dalam Transaksi E-Commerce." *Indonesian Journal of Law* 1, no. 5 (2024): 92–106.
14. Safitri, R. "Legal Liability of Shopee for AI Chatbot Misinformation in Consumer Protection: A Normative Juridical Analysis." *Jurisprudensi: Jurnal Ilmu Syariah, Perundang-Undangan dan Ekonomi Islam* 17, no. 2 (2025): 10805.
15. Sekar, W., and T. Guntari. "Implikasi Hukum Bisnis terhadap Perdagangan Digital: Analisis Regulasi E-Commerce di Indonesia Pasca Penerapan UU ITE dan PP No. 80/2019." *Iblam Law Review* 5, no. 1 (2025): 632.

16. Siregar, R. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 28, no. 1 (2021): 105–124.
17. Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 2020.
18. Soekanto, Soerjono, and Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2019.
19. Suzor, Nicolas. *Lawless: The Secret Rules That Govern Our Digital Lives*. Cambridge: Cambridge University Press, 2019.
20. UIN Sultan Syarif Kasim Riau Research Team. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Digital." *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan* 3, no. 2 (2024): 2427.
21. Utama, P. N. P., S. A. Wibawa, and I. G. A. A. Hadi. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Kendaraan Bekas di Platform E-Commerce Facebook." *Jurnal Komunitas Yustisia* 8, no. 2 (2025): 102100.