p-ISSN: 2963-7856| e-ISSN: 2961-9890
Available online at jerkin.org/index.php/jerkin
Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
Volume 5 No 2, Oktober-Desember 2026, pp 5382- 5393

Standarisasi Penanganan Pengaduan Konsumen Sebagai Instrumen Kepatuhan Hukum Dalam Perdagangan Elektronik Di Indonesia

Muskibah [1] *, Lili Naili Hidayah [2], Evalina Alissa[3] , Nurul Laylan Hasibuan[4] , Rifqi Pratama Putra[5] , M. Aidil Akbar[6], Zeni Sunarti[7]
[1,2,3,4,5,6,7]Fakultas Hukum Universitas Jambi, Jln. Jambi – Muara Bulian Km. 15, Mendalo Darat, Muaro Jambi, Jambi, Indonesia
E-mail: muskibah@unja.ac.id
*Corresponding Author
https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.8049

ARTICLE INFO

Article history:
Received: 20 Oct 2026
Revised: 28 Oct 2026
Accepted:18 Nov 2026

Kata Kunci:
perdagangan elektronik; pengaduan konsumen; kepatuhan hukum; perlindungan konsumen

Keywords:
e-commerce; consumer complaints; legal compliance; consumer protection.

ABSTRACT

Perdagangan elektronik memperluas akses masyarakat terhadap barang dan jasa, tetapi sekaligus memindahkan hubungan hukum konsumen ke ruang digital. Dalam konteks tersebut, pengaduan konsumen tidak hanya berkaitan dengan pelayanan pelanggan, tetapi juga dengan pemenuhan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, pemberian ganti rugi, pembuktian digital, pelindungan data pribadi, dan penyelesaian sengketa. Penelitian ini bertujuan menganalisis kedudukan penanganan pengaduan konsumen dalam perlindungan hukum perdagangan elektronik, mengidentifikasi unsur hukum dalam standardisasi penanganan pengaduan, serta merumuskan konstruksi standardisasi yang dapat mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan konsumen. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hukum Indonesia telah memberikan dasar bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan, memperoleh informasi, ganti rugi, dan penyelesaian sengketa, tetapi belum sepenuhnya diterjemahkan ke dalam standar operasional pengaduan yang seragam, terukur, terdokumentasi, dan dapat diaudit. Oleh karena itu, standardisasi perlu mencakup akses pengaduan, registrasi, verifikasi, standar waktu, komunikasi, pemulihan, perlindungan data, eskalasi, dokumentasi bukti digital, serta evaluasi. Artikel ini menawarkan model compliance-based redress melalui tujuh tahap, yaitu access and intake, registration, verification, assessment, remedy decision, escalation, serta closure and learning, yang menempatkan pengaduan sebagai instrumen kepatuhan hukum sekaligus pencegahan sengketa.

Electronic commerce expands people's access to goods and services, but at the same time moves consumers' legal relations to the digital space. In this context, consumer complaints are not only related to customer service, but also to the fulfillment of consumer rights, business actors' obligations, the provision of compensation, digital proof, personal data protection, and dispute resolution. This study aims to analyze the position of handling consumer complaints in the protection of electronic commerce laws, identify legal elements in the standardization of complaint handling, and formulate a standardization construction that can realize legal certainty and consumer protection. The research uses normative legal methods with a statutory and conceptual approach. The results of the study show that Indonesian law has provided a basis for consumers to submit complaints, obtain information, redress, and resolve disputes, but have not been fully translated into uniform, measurable, documented, and auditable complaint operational standards. Therefore, standardization needs to include complaint access, registration, verification, time standards, communication, recovery, data protection, escalation, digital evidence documentation, and evaluation. This article offers a compliance-based redress model through seven stages, namely access and intake, registration, verification, assessment, remedy decision, escalation, and closure and learning, which places complaints as an instrument of legal compliance as well as dispute prevention.

This is an open access article under the CC–BY-SA license.

How to Cite: Muskibah et al. (2026), Standarisasi Penanganan Pengaduan Konsumen Sebagai Instrumen Kepatuhan Hukum Dalam Perdagangan Elektronik Di Indonesia 5(2).https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i2.8049

PENDAHULUAN

Transformasi perdagangan ke ruang digital mengubah bukan hanya cara konsumen membeli barang dan jasa, tetapi juga cara hak dan kewajiban hukum dilaksanakan. Dalam transaksi konvensional, konsumen dapat berhadapan langsung dengan penjual, menyampaikan keluhan, memperlihatkan barang, dan meminta penyelesaian secara segera. Dalam perdagangan elektronik, hubungan tersebut berlangsung melalui antarmuka digital, kontrak elektronik, sistem pembayaran, jasa logistik, serta mekanisme internal platform. Perubahan ini menciptakan efisiensi, tetapi juga memunculkan jarak antara konsumen dan pelaku usaha. Jarak tersebut menjadi penting ketika terjadi barang tidak sesuai, keterlambatan, pembatalan, kegagalan pembayaran, kegagalan pengiriman, atau persoalan pengembalian barang dan dana (Republik Indonesia, 1999, Pasal 4).

Secara normatif, konsumen Indonesia mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak memperoleh advokasi dan upaya penyelesaian sengketa secara patut, serta hak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak tersebut menunjukkan bahwa pengaduan bukan sekadar aktivitas pelayanan pelanggan yang bersifat sukarela. Pengaduan merupakan salah satu pintu masuk pelaksanaan hak konsumen. Karena itu, kualitas mekanisme pengaduan memiliki konsekuensi hukum terhadap efektif atau tidaknya perlindungan konsumen (Republik Indonesia, 1999, Pasal 4).

Persoalan berikutnya adalah bagaimana hak tersebut diterjemahkan dalam prosedur internal pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen dan menentukan bentuk ganti rugi yang antara lain dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Akan tetapi, UUPK tidak menyusun satu format SOP pengaduan digital yang rinci dan seragam. Di sinilah muncul kebutuhan untuk menghubungkan norma hak dan kewajiban dengan tata kelola pengaduan yang operasional (Republik Indonesia, 1999, Pasal 19).

Kebutuhan tersebut semakin relevan karena perdagangan elektronik memiliki struktur yang berbeda dari perdagangan tatap muka. Dalam e-commerce, konsumen dapat berinteraksi dengan penjual melalui marketplace, media sosial, situs web sendiri, atau sistem perdagangan lain. Platform dapat menjalankan fungsi sebagai penyelenggara sistem, perantara transaksi, atau penyedia fitur pembayaran dan pengaduan. Perbedaan model tersebut berpengaruh terhadap siapa yang menerima pengaduan, siapa yang memeriksa bukti, siapa yang menentukan pemulihan, dan bagaimana konsumen melakukan eskalasi apabila penyelesaian internal tidak berhasil.

Kajian-kajian terdahulu umumnya menempatkan perlindungan konsumen e-commerce pada persoalan tanggung jawab pelaku usaha, hak informasi, refund, penyelesaian sengketa, atau tanggung jawab marketplace. Prayuti et al. (2024) membahas akses perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce (Prayuti et al., 2024). Daud dan Suyanto (2024) membahas perlindungan konsumen dan tanggung jawab dalam transaksi elektronik (Daud & Suyanto, 2024). Studi lain mengidentifikasi adanya kesenjangan normatif dalam perlindungan konsumen digital dan perlunya pembaruan regulasi (Amirullah et al., 2025). Sementara itu, penelitian mengenai Bukalapak menelaah self-regulation dalam penanganan komplain produk cacat (Rachmat et al., 2024).

Perkembangan penelitian tersebut penting, tetapi terdapat ruang untuk menggeser titik analisis dari pertanyaan “apa hak konsumen ketika dirugikan” menjadi “bagaimana kewajiban hukum pelaku usaha diterjemahkan ke dalam mekanisme pengaduan yang terstandar dan dapat diuji kepatuhannya”. Pergeseran ini bukan sekadar perubahan terminologi. Ia mengubah pengaduan dari instrumen pelayanan menjadi bagian dari compliance management. Dengan pendekatan tersebut, keberadaan kanal pengaduan saja tidak cukup. Yang harus dinilai adalah aksesibilitasnya, kejelasan prosedurnya, pencatatan kasusnya, standar waktu respons, mekanisme verifikasi, bentuk pemulihan, pemberitahuan hasil, perlindungan data, dan jalur eskalasinya.

Relevansi pendekatan tersebut terlihat dari perkembangan praktik. Penelitian Hermawan et al. (2025) menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keluhan pada sejumlah platform e-commerce masih menghadapi persoalan proses penyelesaian yang tidak memadai dan kemudian mengusulkan digitalisasi pengelolaan keluhan (Hermawan et al., 2025). Penelitian Sari et al. (2025) menunjukkan hubungan antara persepsi keadilan, kepuasan penanganan keluhan, kepercayaan, dan komitmen konsumen dalam sektor fashion e-commerce Indonesia (Sari et al., 2025). Dengan demikian,

penanganan pengaduan memiliki dimensi hukum sekaligus tata kelola yang memengaruhi hubungan konsumen dan pelaku usaha.

Artikel ini berangkat dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PPM) "Peningkatan Literasi Hukum Masyarakat terkait Ganti Rugi dalam Transaksi Online". Dalam kegiatan tersebut secara eksplisit mengidentifikasi kebutuhan penguatan manajemen usaha berbasis kepatuhan hukum, termasuk penyusunan SOP penanganan komplain konsumen, kebijakan pengembalian barang dan ganti rugi, deskripsi produk yang jujur, serta mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Hasil kegiatan juga mencatat keterbatasan pelaku usaha dalam memahami aspek hukum pengelolaan usaha digital, termasuk status hukum, perjanjian elektronik, informasi produk, dan konsekuensi hukum atas deskripsi yang tidak akurat. Dengan demikian, artikel ini menggunakan problematik PPM sebagai konteks dan titik berangkat, tetapi mengembangkannya menjadi kajian hukum normatif yang lebih luas.

Rumusan masalah penelitian ini adalah: pertama, bagaimana kedudukan penanganan pengaduan konsumen dalam konstruksi perlindungan hukum pada perdagangan elektronik di Indonesia? Kedua, apa saja unsur hukum yang harus terdapat dalam standardisasi penanganan pengaduan konsumen oleh pelaku usaha perdagangan elektronik? Ketiga, bagaimana konstruksi standardisasi penanganan pengaduan konsumen yang dapat mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik?

Tujuan penelitian adalah menjelaskan kedudukan hukum pengaduan konsumen, mengidentifikasi unsur normatif yang perlu diterjemahkan ke dalam SOP, serta merumuskan model standardisasi yang dapat digunakan sebagai instrumen kepatuhan hukum pelaku usaha. Kebaruan artikel terletak pada konstruksi pengaduan sebagai mekanisme compliance-based redress: sebuah mekanisme internal yang tidak hanya menyelesaikan keluhan individual, tetapi juga menghasilkan rekam jejak kepatuhan, mencegah pengulangan pelanggaran, dan menghubungkan proses pelayanan internal dengan mekanisme penyelesaian sengketa eksternal.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang menempatkan hukum sebagai norma yang mengatur hubungan antara konsumen, pelaku usaha, dan penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah UUPK, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE), Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023, dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Pendekatan konseptual digunakan untuk mengembangkan konsep kepatuhan hukum, pengaduan, remediasi, standardisasi, dan penyelesaian sengketa.

Bahan hukum sekunder berasal dari artikel jurnal yang membahas perlindungan konsumen e-commerce, mekanisme pengaduan, hak informasi, self regulation, online dispute resolution, dan tata kelola pengaduan. Bahan tersebut digunakan untuk mengidentifikasi perkembangan pemikiran dan praktik yang relevan. Artikel ini juga memanfaatkan dokumen kebijakan dan informasi resmi pemerintah sebagai bahan untuk membaca praktik pengaduan konsumen digital.

Analisis dilakukan secara kualitatif-preskriptif. Tahap pertama adalah memetakan hak dan kewajiban yang telah ada dalam hukum positif. Tahap kedua adalah mengidentifikasi titik-titik yang memerlukan penerjemahan ke dalam prosedur operasional. Tahap ketiga adalah menyusun model standardisasi pengaduan berdasarkan prinsip aksesibilitas, transparansi, kepastian prosedur, proporsionalitas, akuntabilitas, perlindungan data, dan akses terhadap pemulihan. Model yang ditawarkan bersifat normatif-konseptual. Artikel ini tidak mengklaim bahwa model tersebut telah diuji secara empiris pada seluruh pelaku usaha PMSE. Akan tetapi merupakan tawaran pemikiran dalam khasanah keilmu, di mana hal ini dijumpai dalam kegiatan penyuluhan hukum yang di lakukan penulis, dan bukan hasil penelitian empiris penulis.

Copyright © 2026, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
ISSN 2963-7856 (print), ISSN 2961-9890 (online)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kedudukan Penanganan Pengaduan Konsumen Dalam Konstruksi Perlindungan Hukum Perdagangan Elektronik

Pengaduan sebagai perwujudan hak konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen membangun perlindungan konsumen melalui kombinasi hak, kewajiban, larangan, tanggung jawab, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Dalam konteks pengaduan, Pasal 4 memberikan kedudukan penting karena konsumen mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, memperoleh advokasi dan upaya penyelesaian sengketa secara patut, serta memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian dalam kondisi yang ditentukan undang-undang. Hak tersebut perlu dipahami sebagai hak yang bersifat operasional. Hak untuk mengeluh akan kehilangan arti jika konsumen tidak memiliki kanal yang mudah ditemukan, prosedur yang jelas, atau kepastian bahwa keluhannya akan diperiksa.

Secara konseptual, perlindungan konsumen tidak hanya berfungsi setelah kerugian terjadi. Perlindungan hukum juga mempunyai dimensi preventif, yaitu menciptakan kondisi agar pelaku usaha menjalankan kewajiban secara benar sejak awal hubungan hukum. Kristiyanti (2022) menempatkan kepastian hukum sebagai bagian penting dari pengertian perlindungan konsumen (Republik Indonesia, 1999, Pasal 4). Dalam perdagangan elektronik, mekanisme pengaduan berada di antara perlindungan preventif dan represif. Ia bersifat preventif ketika data pengaduan digunakan untuk memperbaiki informasi produk, prosedur pengiriman, pembayaran, dan kebijakan refund. Ia bersifat represif ketika digunakan untuk memulihkan kerugian individual melalui refund, replacement, perbaikan, atau kompensasi.

Pandangan tersebut sejalan dengan literatur hukum konsumen yang menempatkan kepastian hukum sebagai salah satu tujuan perlindungan konsumen (Republik Indonesia, 1999, Pasal 4). Shidarta (2004) menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen dibangun untuk mengatur hubungan konsumen dan pelaku usaha serta memberikan dasar perlindungan terhadap kepentingan konsumen (Shidarta, 2004). Miru dan Yodo (2017) menempatkan hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha sebagai bagian penting dari konstruksi perlindungan konsumen (Miru & Yodo, 2017). Karena itu, SOP pengaduan dapat dipahami sebagai perangkat internal untuk mengoperasionalkan norma hukum tersebut.

Pengaduan sebagai bagian dari tanggung jawab pelaku usaha

Kewajiban pelaku usaha tidak berhenti pada saat barang dikirim atau pembayaran diterima. Dalam situasi barang dan/atau jasa menimbulkan kerugian atau tidak sesuai dengan perjanjian, Pasal 19 UUPK mengatur tanggung jawab memberikan ganti rugi dan bentuk pemulihannya. Dalam transaksi elektronik, pelaksanaan tanggung jawab tersebut membutuhkan proses pemeriksaan. Pelaku usaha harus mengetahui identitas transaksi, produk yang disengketakan, kronologi, bukti pembayaran, bukti komunikasi, status pengiriman, dan bentuk kerugian yang diklaim. Karena itu, sistem pengaduan menjadi infrastruktur yang memungkinkan tanggung jawab hukum dilaksanakan secara tertib.

Pada titik ini, pengaduan memiliki fungsi pembuktian administratif internal. Pencatatan tanggal pengaduan, isi keluhan, bukti digital, jawaban pelaku usaha, keputusan mengenai refund atau replacement, dan bukti penyelesaian membentuk jejak audit. Jejak audit tersebut berguna bukan hanya bagi konsumen, tetapi juga bagi pelaku usaha. Bagi konsumen, jejak tersebut dapat memperkuat kemampuan menunjukkan bahwa keluhan telah disampaikan dan bagaimana respons pelaku usaha. Bagi pelaku usaha, jejak tersebut dapat menunjukkan bahwa proses telah dilakukan berdasarkan prosedur dan dapat digunakan untuk mengevaluasi sumber masalah.

Pengaduan dalam ekosistem PMSE

Peraturan Pemerintah PMSE membangun kerangka hukum yang menempatkan perdagangan elektronik sebagai kegiatan perdagangan yang menggunakan perangkat dan prosedur elektronik (Republik Indonesia, 2019). Dalam praktiknya, transaksi dapat melibatkan pelaku usaha, konsumen, penyelenggara platform, penyedia pembayaran, dan jasa logistik. Masing-masing dapat memegang bagian informasi yang berbeda. Fragmentasi ini menyebabkan konsumen sering tidak mengetahui kepada siapa pengaduan harus diarahkan.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 memperbarui pengaturan mengenai perizinan berusaha, periklanan, pembinaan, dan pengawasan pelaku usaha dalam PMSE. Pemerintah menjelaskan bahwa regulasi tersebut diarahkan antara lain untuk membangun ekosistem perdagangan

digital yang adil, sehat, dan memberikan perlindungan konsumen (Republik Indonesia, 1999, Pasal 4). Namun, keberadaan regulasi tidak dengan sendirinya menghasilkan prosedur pengaduan yang seragam pada setiap model bisnis.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penanganan pengaduan perlu ditempatkan dalam dua lapisan. Lapisan pertama adalah kewajiban hukum eksternal: pelaku usaha harus memenuhi ketentuan UUPK, PP PMSE, Permendag PMSE, UU ITE, dan peraturan terkait. Lapisan kedua adalah pengendalian internal: pelaku usaha menerjemahkan kewajiban tersebut menjadi SOP yang dapat dijalankan oleh petugas, sistem, dan manajemen. Standardisasi berada pada lapisan kedua tetapi harus diturunkan dari lapisan pertama.

Pengaduan sebagai akses terhadap pemulihan

Dalam transaksi digital, konsumen tidak selalu membutuhkan proses litigasi untuk memperoleh pemulihan. Studi mengenai redress dalam e-commerce menunjukkan bahwa konsumen mengharapkan prosedur pemulihan yang dapat diakses dan responsif, terutama ketika terjadi masalah transaksi dan kebutuhan kompensasi (Ong & Teh, 2016). Konsep tersebut relevan dengan desain pengaduan internal di Indonesia. Pengaduan yang efektif dapat mengurangi kebutuhan konsumen membawa persoalan sederhana ke lembaga penyelesaian sengketa.

Namun, aksesibilitas tidak berarti menghilangkan hak konsumen untuk menempuh jalur eksternal. UUPK menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun di luar pengadilan (Republik Indonesia, 1999, Pasal 45–48). Karena itu, SOP internal harus menghindari desain yang membuat konsumen seolah-olah wajib menerima keputusan sepihak pelaku usaha sebagai akhir dari seluruh proses. Pengaduan internal seharusnya menjadi first-line redress dan, jika gagal, menyediakan jalur eskalasi.

Relevansi praktik pengaduan di Indonesia

Data layanan pemerintah memperlihatkan bahwa pengaduan konsumen terkait transaksi daring merupakan bagian besar dari layanan pengaduan konsumen. Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga mencatat bahwa dari 7.887 laporan layanan konsumen pada 2025, 7.836 laporan berkaitan dengan transaksi perdagangan melalui sistem elektronik, atau sekitar 99 persen dari laporan yang masuk. Data tersebut bukan berarti seluruh konsumen Indonesia mengalami persoalan serupa, tetapi menunjukkan bahwa pengaduan PMSE telah menjadi isu administratif yang nyata bagi otoritas perlindungan konsumen (Republik Indonesia, 1999, Pasal 4).

Pada Juni 2026, Kementerian Perdagangan juga menyatakan telah menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait Tokopedia dan TikTok Shop. Jenis persoalan yang disebut mencakup ketidaksesuaian barang dengan deskripsi atau pesanan, kendala retur dan refund, masalah tagihan dan pembayaran digital, pengiriman, serta akses akun (Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2026). Ragam tersebut menunjukkan bahwa pengaduan digital tidak dapat direduksi menjadi satu jenis sengketa refund. Sistem pengaduan harus mampu mengklasifikasikan masalah dan menentukan bentuk pemulihan yang sesuai.

Dengan demikian, kedudukan pengaduan dalam konstruksi perlindungan konsumen dapat dirumuskan dalam empat fungsi: pertama, sebagai sarana pelaksanaan hak konsumen untuk didengar; kedua, sebagai mekanisme pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha; ketiga, sebagai pintu masuk pemulihan dan penyelesaian sengketa; dan keempat, sebagai instrumen compliance management yang menghasilkan informasi untuk mencegah pelanggaran berulang.

Unsur Hukum Dalam Standardisasi Penanganan Pengaduan Konsumen

Kanal pengaduan yang mudah diakses

Unsur pertama adalah akses. Kanal pengaduan harus tersedia dan dapat ditemukan tanpa hambatan yang tidak proporsional. Informasi mengenai cara mengajukan keluhan seharusnya tersedia pada situs, aplikasi, halaman transaksi, atau sarana komunikasi yang digunakan dalam hubungan kontraktual. Prinsip ini merupakan konsekuensi praktis dari hak konsumen untuk didengar. Apabila konsumen harus mencari alamat pengaduan atau melewati prosedur yang tidak relevan sebelum keluhan dapat diterima, hak tersebut berisiko menjadi formalitas.

Kanal pengaduan juga harus memungkinkan konsumen menyampaikan informasi minimum secara wajar: identitas transaksi, objek transaksi, jenis masalah, waktu kejadian, dan bukti yang tersedia. Pelaku usaha tidak seharusnya meminta data yang tidak relevan dengan pemeriksaan keluhan. Pada tahap ini, prinsip minimisasi data dan keamanan data perlu diterapkan karena proses pengaduan sering

Copyright © 2026, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
ISSN 2963-7856 (print), ISSN 2961-9890 (online)

mengandung nomor telepon, alamat, bukti pembayaran, atau informasi akun (Republik Indonesia, 2022). Kewajiban pelindungan data pribadi menjadi bagian dari compliance pengaduan, bukan isu yang terpisah.

Registrasi dan nomor pengaduan

Setiap pengaduan yang diterima seharusnya mendapatkan identitas atau nomor kasus. Registrasi merupakan elemen sederhana tetapi fundamental. Tanpa nomor kasus, konsumen sulit melacak status keluhan dan pelaku usaha sulit mengukur jumlah, jenis, serta waktu penyelesaian pengaduan. Sistem registrasi juga menciptakan audit trail.

Nomor kasus sebaiknya disertai tanggal dan waktu penerimaan, kanal masuk, jenis keluhan, pihak yang menangani, serta status penyelesaian. Jika pengaduan dialihkan dari penjual ke platform atau sebaliknya, perubahan tanggung jawab tersebut juga harus tercatat. Prinsip ini sejalan dengan kebutuhan akuntabilitas dalam sistem penyelesaian sengketa digital. UNCITRAL menempatkan fairness, transparency, due process, dan accountability sebagai prinsip penting dalam penggunaan online dispute resolution (UNCITRAL, 2016).

Klasifikasi jenis pengaduan

Standardisasi memerlukan klasifikasi. Tidak semua pengaduan harus diproses dengan cara yang sama. Setidaknya dapat dibedakan antara: (1) barang tidak sesuai deskripsi; (2) barang cacat atau rusak; (3) barang tidak diterima; (4) keterlambatan; (5) pembatalan; (6) pembayaran yang gagal atau terdebet; (7) refund yang belum diterima; (8) informasi produk yang tidak benar atau menyesatkan; (9) masalah akun; dan (10) dugaan penyalahgunaan data.

Klasifikasi bukan hanya untuk kepentingan statistik. Ia menentukan bukti yang dibutuhkan, unit yang bertanggung jawab, standar waktu, dan bentuk pemulihan. Penelitian mengenai layanan pengaduan e-commerce menunjukkan bahwa masalah yang dihadapi konsumen dapat sangat beragam sehingga mekanisme penanganan harus mampu mengelola variasi tersebut (Hermawan et al., 2025).

Verifikasi yang transparan

Verifikasi harus dilakukan dengan kriteria yang dapat dipahami. Konsumen perlu mengetahui bukti apa yang dibutuhkan dan mengapa bukti tersebut relevan. Dalam transaksi elektronik, bukti dapat berupa invoice, bukti pembayaran, tangkapan layar deskripsi produk, foto/video barang, percakapan, informasi pengiriman, atau catatan sistem.

Penting untuk membedakan antara verifikasi dan penghalangan. Verifikasi diperlukan untuk mencegah klaim palsu, tetapi permintaan bukti yang berlebihan dapat menghambat hak konsumen. Proposal PPM yang menjadi dasar artikel ini mencatat bahwa konsumen menghadapi kesulitan dalam mengumpulkan dan menyimpan bukti digital seperti pembayaran, screenshot, dan deskripsi produk. Oleh sebab itu, sistem pengaduan seharusnya tidak hanya meminta bukti, tetapi juga memberikan panduan tentang bukti yang relevan.

Standar waktu dan komunikasi

SOP perlu menentukan sekurang-kurangnya tiga titik waktu: waktu pengakuan penerimaan, waktu pemeriksaan awal, dan waktu keputusan atau penyelesaian. Angka hari dapat disesuaikan dengan karakter transaksi dan ketentuan sektoral, tetapi secara normatif konsumen harus mengetahui kapan pengaduannya diterima dan kapan ia akan memperoleh keputusan.

Komunikasi tidak boleh berhenti pada pesan otomatis “pengaduan sedang diproses”. Konsumen perlu memperoleh informasi mengenai status pemeriksaan, kekurangan dokumen apabila ada, hasil pemeriksaan, dasar keputusan, dan langkah berikutnya. Dalam perspektif procedural justice, transparansi proses dapat memengaruhi persepsi konsumen terhadap kewajaran penanganan. Penelitian Sari et al. (2025) menunjukkan hubungan antara perceived justice dan complaint handling satisfaction dengan trust dan commitment.

Penentuan bentuk pemulihan

Pemulihan harus dikaitkan dengan jenis pelanggaran dan kerugian. UUPK mengakui beberapa bentuk ganti rugi, termasuk pengembalian uang dan penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Karena itu, SOP harus menyediakan matriks remediasi. Contohnya, barang tidak dikirim setelah pembayaran dapat mengarah pada refund; barang berbeda secara material dari deskripsi dapat membuka pilihan retur dan refund atau replacement sesuai keadaan; barang cacat dapat mengarah pada penggantian atau bentuk pemulihan lain sesuai ketentuan.

Pelaku usaha juga perlu menghindari kebijakan internal yang secara otomatis meniadakan hak konsumen yang diberikan undang-undang. Self-regulation hanya dapat berfungsi sebagai instrumen

pengelolaan apabila isinya tidak bertentangan dengan hukum perlindungan konsumen (Republik Indonesia, 1999, Pasal 4). Kajian mengenai self-regulation Bukalapak menunjukkan pentingnya aturan internal dalam mengoptimalkan penanganan komplain, tetapi self-regulation tetap harus ditempatkan dalam kerangka hukum yang lebih tinggi (Rachmat et al., 2024).

Alasan keputusan

Keputusan pengaduan perlu memiliki alasan. Konsumen harus mengetahui mengapa klaim diterima, ditolak, atau hanya dikabulkan sebagian. Alasan tersebut harus merujuk pada fakta transaksi, bukti yang diperiksa, dan kebijakan atau ketentuan hukum yang digunakan. Pemberian alasan merupakan unsur akuntabilitas.

Tanpa alasan, pengaduan berubah menjadi proses tertutup yang sulit dikontrol. Sebaliknya, alasan yang jelas memungkinkan konsumen mengoreksi data atau mengajukan eskalasi. Bagi pelaku usaha, dokumentasi alasan dapat digunakan untuk audit internal dan pembelajaran organisasi.

Eskalasi dan akses penyelesaian sengketa eksternal

Standardisasi harus menyediakan eskalasi internal, misalnya dari petugas layanan ke supervisor atau unit kepatuhan. Jika sengketa tidak selesai, konsumen harus memperoleh informasi mengenai pilihan penyelesaian di luar sistem internal, termasuk lembaga penyelesaian sengketa yang relevan. UUPK mengakui penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan melalui pengadilan.

Konsep ini konsisten dengan perkembangan ODR. UNCITRAL menjelaskan bahwa mekanisme ODR dikembangkan untuk merespons peningkatan transaksi daring, khususnya transaksi lintas batas, dengan prinsip fairness, transparency, due process, dan accountability (UNCITRAL, 2016). Dalam konteks Indonesia, prinsip tersebut dapat digunakan sebagai referensi konseptual untuk mendesain eskalasi pengaduan digital, walaupun Technical Notes UNCITRAL bersifat non-binding.

Pelindungan data dan keamanan informasi pengaduan

Data pengaduan harus diperlakukan sebagai data yang memerlukan pengamanan. UU PDP mengatur hak subjek data pribadi dan kewajiban pengendali serta prosesor data pribadi. Karena itu, SOP pengaduan harus mengatur siapa yang boleh mengakses kasus, berapa lama data disimpan, bagaimana data dikirim kepada pihak lain, serta bagaimana data dimusnahkan atau dihapus sesuai dasar hukum penyimpanannya.

Kegagalan mengamankan data pengaduan dapat menghasilkan kerugian baru. Misalnya, bukti identitas dan pembayaran yang dikirim konsumen untuk memperoleh refund justru bocor. Oleh karena itu, compliance pengaduan harus mengintegrasikan consumer protection compliance dan data protection compliance.

Rekaman, audit, dan pembelajaran kepatuhan

Unsur terakhir adalah evaluasi. Setiap pengaduan menghasilkan data yang dapat digunakan untuk menemukan pola. Jika banyak keluhan berkaitan dengan deskripsi produk tertentu, pelaku usaha harus memperbaiki deskripsi. Jika refund sering terlambat, perlu diperiksa proses pembayaran. Jika konsumen tidak memahami prosedur retur, informasi transaksi perlu diperjelas.

Dengan demikian, pengaduan seharusnya menghasilkan siklus: complaint–analysis–remedy–correction–prevention. Siklus tersebut mengubah pengaduan dari pusat biaya menjadi instrumen pengendalian risiko hukum. Penelitian mengenai complaint management digital juga menunjukkan bahwa sistem pengelolaan keluhan dapat menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan dan perbaikan strategis.

Konstruksi Standardisasi Penanganan Pengaduan Sebagai Instrumen Kepatuhan Hukum

Dari SOP pelayanan menuju compliance-based complaint handling

SOP pengaduan pada banyak organisasi biasanya disusun sebagai prosedur pelayanan: konsumen menghubungi customer service, petugas menjawab, lalu masalah ditutup. Model tersebut belum cukup untuk memenuhi kebutuhan kepatuhan hukum. Complaint handling yang berbasis kepatuhan harus menghubungkan setiap tahap pelayanan dengan kewajiban hukum.

Dalam model ini, setiap pengaduan dipandang sebagai “legal event” yang memerlukan pencatatan. Ketika konsumen mengajukan keluhan tentang barang yang tidak sesuai deskripsi, misalnya, kasus tersebut sekaligus menyentuh kewajiban informasi, kesesuaian barang dengan perjanjian, tanggung jawab pelaku usaha, dan kemungkinan hak atas pemulihan (Republik Indonesia, 1999, Pasal 45–48). Karena itu, petugas pengaduan perlu memiliki decision tree sederhana yang menghubungkan jenis masalah dengan dasar hukum dan remedinya.

Copyright © 2026, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
ISSN 2963-7856 (print), ISSN 2961-9890 (online)

Model tujuh tahap

Artikel ini mengusulkan model tujuh tahap: (1) access and intake; (2) registration; (3) verification; (4) assessment; (5) remedy decision; (6) escalation; dan (7) closure and learning.

Tahap pertama, access and intake, memastikan kanal pengaduan tersedia dan mudah ditemukan. Tahap kedua, registration, memastikan setiap keluhan mendapatkan nomor kasus. Tahap ketiga, verification, memeriksa fakta dan bukti. Tahap keempat, assessment, mengidentifikasi jenis pelanggaran dan kewajiban hukum yang relevan. Tahap kelima, remedy decision, menentukan pemulihan. Tahap keenam, escalation, menyediakan pemeriksaan tingkat lebih tinggi atau akses eksternal. Tahap ketujuh, closure and learning, menutup kasus secara terdokumentasi sekaligus memasukkan hasilnya ke evaluasi kepatuhan.

Model tersebut dapat digambarkan sebagai berikut: Akses → Registrasi → Verifikasi → Penilaian Hukum → Keputusan Pemulihan → Eskalasi → Penutupan & Pembelajaran. Pada setiap tahap terdapat keluaran wajib. Tahap akses menghasilkan tiket pengaduan; registrasi menghasilkan nomor kasus; verifikasi menghasilkan catatan bukti; penilaian menghasilkan klasifikasi; keputusan menghasilkan remediasi; eskalasi menghasilkan keputusan akhir atau rujukan; dan penutupan menghasilkan audit trail.

Matriks kepatuhan

Standardisasi menjadi lebih operasional apabila dilengkapi matriks kepatuhan. Matriks dapat memuat: norma hukum, risiko pelanggaran, prosedur internal, penanggung jawab, bukti kepatuhan, indikator waktu, dan tindakan korektif.

Sebagai contoh, hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar dapat diterjemahkan menjadi kewajiban internal memeriksa halaman produk ketika ada keluhan mengenai deskripsi. Bukti kepatuhannya adalah log perubahan halaman produk dan hasil pemeriksaan. Hak memperoleh ganti rugi diterjemahkan menjadi prosedur penilaian refund/replacement. Bukti kepatuhannya adalah keputusan dan bukti pembayaran refund. Hak atas pelindungan data diterjemahkan menjadi pembatasan akses terhadap dokumen pengaduan.

Matriks ini menjadikan kepatuhan dapat diaudit. Audit tidak lagi hanya bertanya “apakah perusahaan memiliki customer service?”, tetapi “apakah seluruh pengaduan memiliki nomor kasus; apakah keputusan memiliki alasan; apakah refund dilakukan sesuai kebijakan dan hukum; apakah data pengaduan diakses oleh pihak yang berwenang; dan apakah keluhan berulang menghasilkan tindakan korektif?”

Standardisasi dan proporsionalitas

Standardisasi tidak boleh dimaknai sebagai prosedur identik untuk semua transaksi. Pelaku usaha mikro dan perusahaan besar memiliki kapasitas yang berbeda. Demikian pula, transaksi barang sederhana tidak selalu memerlukan proses pemeriksaan yang sama dengan transaksi bernilai tinggi atau berisiko.

Karena itu, standardisasi seharusnya menetapkan “minimum legal requirements”, sedangkan detail teknis dapat disesuaikan dengan skala dan risiko usaha. Minimum tersebut dapat mencakup kanal pengaduan, pencatatan, verifikasi, batas waktu, alasan keputusan, pemulihan, eskalasi, perlindungan data, dan dokumentasi.

Peran platform perdagangan elektronik

Platform perlu dipandang sebagai bagian dari ekosistem pengaduan, tetapi pembagian tanggung jawab harus ditentukan berdasarkan fungsi hukum dan kontraktual masing-masing pihak. Penelitian mengenai marketplace menunjukkan bahwa keterbatasan klausula tanggung jawab dan prosedur yang tidak jelas dapat menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen (Pijoh et al., 2024). Karena itu, platform setidaknya perlu memastikan bahwa konsumen dapat menemukan kanal pengaduan, status kasus dapat dilacak, bukti transaksi tersimpan, dan keputusan dapat dijelaskan.

Platform juga perlu membedakan antara sengketa yang menjadi tanggung jawab penjual dan masalah yang berasal dari sistem platform sendiri. Kegagalan pembayaran, error sistem, kehilangan bukti transaksi, atau kesalahan pemrosesan refund tidak selalu dapat diperlakukan sama dengan kesalahan penjual. Klasifikasi tanggung jawab perlu menjadi bagian dari decision tree.

Hubungan dengan kontrak elektronik

Transaksi elektronik menghasilkan kontrak elektronik dan informasi digital yang menjadi bagian dari hubungan hukum. UU ITE sebagaimana diubah dengan UU Nomor 1 Tahun 2024 memberikan kerangka hukum bagi informasi dan transaksi elektronik (Republik Indonesia, 2024). Dalam konteks

pengaduan, kontrak elektronik, syarat dan ketentuan, deskripsi produk, bukti pembayaran, dan komunikasi digital menjadi bahan pemeriksaan.

Karena itu, SOP pengaduan sebaiknya menetapkan prosedur preservation of evidence. Begitu pengaduan masuk, sistem harus menjaga data transaksi yang relevan agar tidak hilang akibat perubahan halaman produk, perubahan harga, penghapusan percakapan, atau perubahan status pesanan. Hal ini penting karena konsumen sering bergantung pada screenshot atau catatan pribadi, sedangkan platform memiliki data sistem yang lebih lengkap.

Pengaduan sebagai mekanisme pencegahan sengketa

Sengketa dapat dicegah apabila pengaduan diselesaikan sebelum berkembang menjadi perselisihan formal. Namun, pencegahan bukan berarti mengurangi akses konsumen terhadap lembaga eksternal. Pencegahan berarti memberikan kesempatan yang nyata kepada para pihak untuk memperbaiki masalah secara cepat dan proporsional.

Pada tahap ini, model pengaduan internal perlu memiliki early warning system. Keluhan berulang mengenai penjual tertentu, produk tertentu, atau pola transaksi tertentu dapat menjadi indikator risiko. Data tersebut dapat digunakan untuk pemeriksaan internal, perbaikan deskripsi, penghentian sementara listing, atau tindakan lain sesuai kewenangan dan hukum yang berlaku.

Indikator kepatuhan

Agar standardisasi dapat dievaluasi, diperlukan indikator. Artikel ini mengusulkan delapan indikator minimum: (1) accessibility rate, yaitu apakah kanal pengaduan mudah ditemukan; (2) registration rate, yaitu proporsi pengaduan yang memperoleh nomor kasus; (3) acknowledgement time, yaitu waktu pengakuan penerimaan; (4) resolution time, yaitu waktu sampai keputusan; (5) reasoned decision rate, yaitu proporsi keputusan yang disertai alasan; (6) remedy completion rate, yaitu proporsi pemulihan yang benar-benar diselesaikan; (7) escalation transparency, yaitu tersedianya informasi tentang langkah lanjutan; dan (8) recurrence rate, yaitu tingkat pengulangan masalah yang sama.

Indikator tersebut tidak dimaksudkan sebagai standar statistik yang sudah ditetapkan oleh undang-undang. Ia merupakan instrumen manajemen kepatuhan yang dapat membantu pelaku usaha mengevaluasi implementasi kewajiban hukum. Karena itu, angka ambang setiap indikator harus disesuaikan dengan sektor, jenis transaksi, dan ketentuan khusus yang berlaku.

Model SOP minimum

Berdasarkan uraian di atas, SOP minimum dapat dirumuskan dalam dua belas komponen: pertama, tujuan dan ruang lingkup; kedua, definisi pengaduan; ketiga, kanal pengaduan; keempat, data minimum; kelima, registrasi dan nomor kasus; keenam, klasifikasi; ketujuh, verifikasi; kedelapan, standar komunikasi dan waktu; kesembilan, keputusan dan remediasi; kesepuluh, eskalasi; kesebelas, keamanan dan retensi data; kedua belas, audit dan tindakan korektif.

SOP tersebut harus dipublikasikan dalam bentuk yang mudah dipahami konsumen. Bahasa hukum yang terlalu teknis dapat mengurangi aksesibilitas. Sebaliknya, prosedur sederhana harus tetap menyimpan dasar hukum dan jejak audit di tingkat internal. Dengan demikian, terdapat dua lapisan informasi: consumer-facing procedure yang ringkas dan compliance record yang lebih lengkap.

Kepatuhan Sebagai Proses Berkelanjutan

Kepatuhan hukum tidak seharusnya dipahami sebagai keadaan "telah memiliki SOP". SOP hanyalah instrumen. Kepatuhan ditunjukkan melalui implementasi, monitoring, evaluasi, dan tindakan korektif. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu melakukan review berkala terhadap pengaduan dan menghubungkannya dengan perubahan regulasi.

Kebutuhan tersebut penting karena kerangka hukum digital berkembang. UUPK tetap menjadi fondasi, tetapi pelaksanaannya berinteraksi dengan PP PMSE, Permendag PMSE, UU ITE, UU PDP, serta regulasi sektoral. Literatur terbaru juga menyoroti bahwa kerangka perlindungan konsumen elektronik masih menghadapi kesenjangan normatif dan memerlukan adaptasi. Standardisasi internal dapat menjadi salah satu cara mengurangi kesenjangan implementasi tanpa menunggu setiap persoalan diselesaikan melalui perubahan undang-undang.

Implikasi Bagi Pelaku Usaha, Platform, Konsumen, Dan Pemerintah

Bagi pelaku usaha

Bagi pelaku usaha, standardisasi pengaduan mengubah pendekatan dari reaktif menjadi preventif. Pelaku usaha tidak hanya menyelesaikan kasus setelah keluhan muncul, tetapi menggunakan data keluhan untuk memperbaiki proses bisnis. Hal tersebut sejalan dengan proposal PPM yang menekankan

Copyright © 2026, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
ISSN 2963-7856 (print), ISSN 2961-9890 (online)

penguatan manajemen usaha berbasis kepatuhan hukum, termasuk penyusunan SOP komplain dan kebijakan pengembalian barang serta ganti rugi.

Pelaku usaha juga memperoleh manfaat dari kepastian internal. Petugas tidak harus mengambil keputusan berdasarkan improvisasi. Keputusan dapat merujuk pada matriks jenis keluhan, bukti, dasar hukum, dan pilihan pemulihan. Standardisasi juga mengurangi risiko perbedaan perlakuan antara konsumen yang memiliki kasus serupa.

Bagi platform

Bagi platform, standardisasi diperlukan karena platform sering menjadi pintu pertama konsumen mengajukan keluhan. Sistem platform dapat dirancang untuk menyimpan riwayat transaksi, menyediakan status pengaduan, dan menghubungkan konsumen dengan penjual. Penelitian mengenai complaint management digital menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan kemampuan pengelolaan kasus dan menyediakan informasi untuk keputusan strategis (Hermawan et al., 2025).

Namun, platform tidak boleh menggunakan mekanisme internal sebagai alasan untuk mengaburkan pembagian tanggung jawab. Ketentuan layanan harus menjelaskan peran platform, penjual, penyedia pembayaran, dan pihak lain. Ketika masalah berada dalam kendali platform, konsumen harus dapat memperoleh pemeriksaan dari pihak platform sendiri.

Bagi konsumen

Bagi konsumen, standardisasi memberikan prediktabilitas. Konsumen mengetahui ke mana harus mengadu, informasi apa yang harus disiapkan, kapan memperoleh respons, bagaimana keputusan dibuat, dan ke mana harus melakukan eskalasi. Hal ini penting karena proposal PPM mengidentifikasi rendahnya kemampuan masyarakat dalam mengakses mekanisme penyelesaian sengketa dan kesulitan menyimpan bukti digital (Hermawan et al., 2025).

Literasi hukum konsumen juga tetap penting. SOP yang baik tidak menggantikan kemampuan konsumen memahami haknya. Karena itu, edukasi mengenai bukti transaksi, deskripsi produk, kebijakan retur, dan jalur pengaduan harus berjalan bersama standardisasi pelaku usaha.

Bagi pemerintah

Pemerintah dapat menggunakan data pengaduan sebagai sumber pengawasan berbasis risiko. Data yang dikumpulkan secara terstruktur memungkinkan otoritas mengidentifikasi pola pelanggaran tanpa harus menunggu sengketa berkembang menjadi perkara formal. Layanan pengaduan pemerintah sendiri menunjukkan bahwa transaksi PMSE menjadi sumber dominan laporan konsumen pada data 2025.

Pemerintah juga dapat mempertimbangkan pengembangan pedoman minimum penanganan pengaduan PMSE. Pedoman tersebut tidak harus mengambil alih fungsi internal perusahaan, tetapi menetapkan minimum legal requirements yang harus tersedia pada pelaku usaha dan platform. Pendekatan ini dapat meningkatkan harmonisasi antara perlindungan konsumen dan pengawasan perdagangan digital.

Standardisasi sebagai jembatan antara hukum dan manajemen

Salah satu persoalan utama hukum perlindungan konsumen adalah jarak antara norma dan praktik. Norma menyatakan konsumen memiliki hak, sedangkan organisasi membutuhkan prosedur agar hak tersebut dapat dijalankan. Standardisasi pengaduan berada tepat pada titik pertemuan keduanya. Ia menerjemahkan bahasa norma menjadi langkah kerja.

Dengan demikian, standardisasi tidak boleh dianggap sebagai beban administratif semata. Ia merupakan governance mechanism. Melalui standardisasi, kewajiban hukum dapat diterjemahkan menjadi tanggung jawab unit, bukti kepatuhan, indikator waktu, dan tindakan korektif. Konsep tersebut sekaligus membantu pelaku usaha menunjukkan bahwa kepatuhan bukan sekadar pernyataan dalam syarat dan ketentuan, tetapi proses yang dapat dilacak.

Batasan model

Model yang ditawarkan tetap memiliki batas. Pertama, model tidak menggantikan ketentuan sektoral yang mungkin menetapkan prosedur khusus. Kedua, model tidak menentukan besaran ganti rugi secara otomatis karena bentuk dan besaran pemulihan bergantung pada jenis pelanggaran, kerugian, kontrak, dan ketentuan yang berlaku. Ketiga, model belum merupakan hasil uji empiris pada populasi pelaku usaha PMSE Indonesia. Keempat, pembagian tanggung jawab antara penjual dan platform harus dianalisis berdasarkan struktur transaksi dan hubungan kontraktual masing-masing.

Batasan tersebut penting untuk menjaga agar standardisasi tidak menjadi formula yang terlalu kaku. Yang perlu distandarkan adalah minimum perlindungan dan proses, bukan setiap keputusan substantif secara mekanis.

SIMPULAN

Penanganan pengaduan konsumen mempunyai kedudukan penting dalam konstruksi perlindungan hukum perdagangan elektronik di Indonesia. Pengaduan merupakan sarana pelaksanaan hak konsumen untuk didengar, instrumen pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha, pintu masuk pemulihan, serta mekanisme awal penyelesaian sengketa. Dalam lingkungan digital, fungsi tersebut menjadi semakin penting karena hubungan konsumen dan pelaku usaha berlangsung melalui sistem elektronik yang melibatkan banyak aktor dan meninggalkan jejak data yang tersebar.

Kerangka hukum Indonesia telah memberikan dasar normatif untuk membangun mekanisme tersebut. UUPK mengakui hak konsumen untuk menyampaikan keluhan, memperoleh perlindungan dan penyelesaian sengketa secara patut, serta memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian. PP PMSE, Permendag 31/2023, UU ITE, dan UU PDP kemudian membentuk lingkungan regulasi yang lebih luas bagi transaksi dan pengelolaan data digital. Namun, norma tersebut belum dengan sendirinya menghasilkan SOP pengaduan yang seragam dan terukur.

Unsur hukum minimum dalam standardisasi pengaduan meliputi akses kanal pengaduan, registrasi dan nomor kasus, klasifikasi, verifikasi, standar waktu, komunikasi yang transparan, keputusan yang beralasan, mekanisme pemulihan, eskalasi, perlindungan data, dokumentasi bukti digital, serta audit dan pembelajaran. Unsur tersebut perlu diterjemahkan ke dalam SOP yang dapat digunakan oleh pelaku usaha sesuai skala dan risiko usahanya.

Artikel ini menawarkan model tujuh tahap: access and intake, registration, verification, assessment, remedy decision, escalation, dan closure and learning. Model tersebut menempatkan pengaduan sebagai compliance-based redress. Artinya, setiap keluhan tidak hanya diproses untuk menyelesaikan persoalan individual, tetapi juga dicatat sebagai informasi kepatuhan yang dapat digunakan untuk memperbaiki proses bisnis dan mencegah pelanggaran berulang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Fakultas Hukum Universitas Jambi atas dukungan dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PPM) melalui Skema Pengabdian kepada Masyarakat Fakultas Hukum Universitas Jambi. Kegiatan ini dibiayai dari dana Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Fakultas Hukum Universitas Jambi. Dukungan tersebut memungkinkan terlaksananya kegiatan PPM yang menjadi dasar penyusunan artikel ini.

REFERENSI

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017.

Amirullah, Rizki Tri Anugrah Bhakti, Dwi Afni Maileni, dan Agus Riyanto. “Consumer Protection in Electronic Transactions: Normative Gaps and Legislative Reform in Indonesian Digital Commerce Law.” Jurnal Cakrawala Hukum 16, no. 2 (2025). https://doi.org/10.26905/idjch.v16i2.15646.

Anggraini, Rizkita Dinar, dan Sinarianda Kurnia Hartantien. “Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi dalam Melakukan Transaksi Online.” Judiciary (Jurnal Hukum dan Keadilan) 13, no. 1 (2024): 104–112. https://doi.org/10.55499/judiciary.v13i1.240.

Daud, Edward Zeth, dan Heru Suyanto. “The Legal Protection on Consumers of E-Commerce Transactions in Indonesia.” Law Development Journal 6, no. 2 (2024): 266–278. https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/ldj/article/view/37801.

Hermawan, Jessica, Liliana Inggrit Wijaya, dan Andri Rianawati. “Enhancing E-commerce Complaint Management with Digitalization for Sustainable Economic Growth and SDGs 8 Alignment: A Case Study from Indonesia.” Journal of Information Technology Teaching Cases (2025). https://doi.org/10.1177/20438869251335684.

Hermawan, Muhamad Fikri, Sri Mulyati, Rohmat Taufiq, dan Sumardi Sadi. “Rancang Bangun Aplikasi Complaint Management System Berbasis Web pada Sirclo Commerce.” Jurnal Teknik 14, no. 1 (2025). https://doi.org/10.31000/jt.v14i1.14024.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.

Copyright © 2026, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
ISSN 2963-7856 (print), ISSN 2961-9890 (online)

Pijoh, Feibe E., Riadi Asra Rahmad, dan Joupy G. Z. Mambu. "Juridical Analysis of Consumer Protection in Indonesian E-Commerce Transactions." International Journal of Law Reconstruction 8, no. 2 (2024). https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/lawreconstruction/article/view/39983.

Prayuti, Yuyut. "Implikasi Risiko Transaksi Digital Terhadap Pengaduan Konsumen di Sektor E-Commerce: Tinjauan Strategi Nasional Perlindungan Konsumen 2024." Innovative: Journal of Social Science Research 4, no. 3 (2024): 10038–10048. https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.11440.

Prayuti, Yuyut, Elis Herlina, dan Mia Rasmiaty. "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Perdagangan di E-commerce di Indonesia." Jurnal Hukum Mimbar Justitia 10, no. 1 (2024): 27–39. https://doi.org/10.35194/jhmj.v10i1.4086.

Rachmat, Ulfah Mutiara, Slamet Riyanto, dan Arifudin. "Optimalisasi Perlindungan Konsumen dalam Melakukan Komplain Atas Produk Barang Cacat Melalui Self Regulation pada Transaksi Pembelian Secara Online PT. Bukalapak." Jurnal Hukum Jurisdictie 6, no. 1 (2024): 68–83. https://doi.org/10.34005/jhj.v6i1.166.

Sampani, Constantina. "Online Dispute Resolution in E-commerce: Is Consensus in Regulation UNCITRAL's Utopian Idea or a Realistic Ambition?" Information & Communications Technology Law 30, no. 3 (2021): 235–254. https://doi.org/10.1080/13600834.2021.1875539.

Sari, Trisna Intan, Hartoyo, dan Istiqlaliyah Muflikhati. "Exploring the Impact of Perceived Justice and Complaint Handling Satisfaction on Trust and Commitment in Indonesia's E-commerce Fashion Sector." Journal of Consumer Sciences 10, no. 1 (2025): 145–172. https://doi.org/10.29244/jcs.10.1.145-172.

Shidarta. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo, 2004.

"Redress Procedures Expected by Consumers during a Business-to-Consumer E-commerce Dispute." Electronic Commerce Research and Applications 17 (2016): 150–160. https://doi.org/10.1016/j.elerap.2016.04.006.

United Nations Commission on International Trade Law. Technical Notes on Online Dispute Resolution. New York: United Nations, 2016. https://uncitral.un.org/en/texts/onlinedispute.

Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Indonesia. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

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

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

Indonesia. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. "Fasilitasi Penyelesaian Pengaduan Konsumen Terhadap Tokopedia dan TikTok Shop, Kemendag Perkuat Perlindungan Konsumen Digital." 23 Juni 2026. https://www.kemendag.go.id/berita/siaran-pers/fasilitasi-penyelesaian-pengaduan-konsumen-terhadap-tokopedia-dan-tiktok-shop-kemendag-perkuat-perlindungan-konsumen-digital.

Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. "Laporan Layanan Pengaduan Konsumen." Data layanan 2025. https://ditjenpktn.kemendag.go.id/secara-berkala/ditpk/2024-09-22-laporan-layanan-pengaduan-konsumen-a2s2c.