

## TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERKAIT KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH PENGGUNAAN AI DALAM LAYANAN KONSUMEN

**I.G.N. Wira W.Wp.M.S, Luh Merry Dyanthi**  
Fakultas Hukum Universitas Mahendradatta Denpasar,  
[wira@gmail.com](mailto:wira@gmail.com), [merryhdyanti@gmail.com](mailto:merryhdyanti@gmail.com)

***Abstract,** The development of Artificial Intelligence (AI) technology in the business sector has brought significant innovation, particularly in customer service through chatbots, recommendation systems, and service robots. However, AI is not a legal entity, but merely a tool programmed and controlled by businesses. Therefore, responsibility for losses arising from the use of AI remains with the business as the party that benefits from and controls the system. In consumer protection law, a business is defined as the party that produces, distributes, or provides goods or services to consumers.*

*Keywords: Artificial Intelligence Technology*

**Abstrak,** Perkembangan teknologi Artificial Intelligence (AI) dalam sektor bisnis membawa inovasi signifikan, khususnya pada pelayanan konsumen melalui chatbot, sistem rekomendasi, dan robot layanan. Namun, AI bukanlah subjek hukum, melainkan sekadar alat yang diprogram dan dikendalikan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat penggunaan AI tetap melekat pada pelaku usaha sebagai pihak yang memperoleh keuntungan serta mengendalikan sistem tersebut. Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha adalah pihak yang memproduksi, mendistribusikan, atau menyediakan barang/jasa untuk konsumen.

Kata Kunci : Teknologi Artificial Intelligence

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi Artificial Intelligence (AI) dalam sektor bisnis membawa inovasi signifikan, khususnya pada pelayanan konsumen melalui chatbot, sistem rekomendasi, dan robot layanan. Namun, AI bukanlah subjek hukum, melainkan sekadar alat yang diprogram dan dikendalikan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, tanggung jawab atas

kerugian yang ditimbulkan akibat penggunaan AI tetap melekat pada pelaku usaha sebagai pihak yang memperoleh keuntungan serta mengendalikan sistem tersebut. Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha adalah pihak yang memproduksi, mendistribusikan, atau menyediakan barang/jasa untuk konsumen.<sup>1</sup> Dengan berkembangnya teknologi digital, pelaku usaha semakin banyak

---

<sup>1</sup> Daeng, Y., Kasmira, J., Guswandi, A., Keristian, B., & Nasution, A. K. (2023). Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Dalam

Menegakkan Hak Konsumen Di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 2883-2890.

menggunakan Artificial Intelligence (AI) sebagai media interaksi, seperti chatbot, sistem rekomendasi, hingga layanan otomatis. Adapun dasar hukum tanggung jawab pelaku usaha yang memberikan landasan normatif yang jelas mengenai tanggung jawab pelaku usaha.

### **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dalam jurnal ini Adalah bagaimanakah Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait Kerugian yang ditimbulkan oleh Penggunaan AI dalam Layanan Konsumen?

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian hukum ini menggunakan metode penelitian normatif. Metode penelitian normatif juga disebut dengan metode penelitian doktriner, karena pada penelitian ini hanya ditujukan kepada pengaturan peraturan perundang-undangan tertulis sehingga berkaitan erat dengan studi kepustakaan (*Library Research*).<sup>2</sup>

### **PEMBAHASAN**

#### **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait Kerugian yang ditimbulkan oleh Penggunaan AI dalam Layanan Konsumen**

Perkembangan teknologi Artificial Intelligence (AI) dalam sektor bisnis membawa inovasi signifikan, khususnya pada pelayanan konsumen melalui chatbot, sistem

rekomendasi, dan robot layanan. Namun, AI bukanlah subjek hukum, melainkan sekadar alat yang diprogram dan dikendalikan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat penggunaan AI tetap melekat pada pelaku usaha sebagai pihak yang memperoleh keuntungan serta mengendalikan sistem tersebut. Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha adalah pihak yang memproduksi, mendistribusikan, atau menyediakan barang/jasa untuk konsumen.<sup>3</sup> Dengan berkembangnya teknologi digital, pelaku usaha semakin banyak menggunakan Artificial Intelligence (AI) sebagai media interaksi, seperti chatbot, sistem rekomendasi, hingga layanan otomatis. Adapun dasar hukum tanggung jawab pelaku usaha yang memberikan landasan normatif yang jelas mengenai tanggung jawab pelaku usaha, meskipun kerugian konsumen ditimbulkan oleh penggunaan teknologi AI yaitu:<sup>4</sup>

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
  - a) Pasal 7 mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang/jasa.
  - b) Pasal 19 ayat (1) menegaskan bahwa

---

<sup>2</sup> Irwansyah, I. (2020). Penelitian Hukum: Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel. *Yogyakarta: Mirra Buana Media*.

<sup>3</sup> Daeng, Y., Kasmira, J., Guswandi, A., Keristian, B., & Nasution, A. K. (2023). Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Dalam Menegakkan Hak Konsumen Di

Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 2883-2890.

<sup>4</sup> Anovanko, U. B., Wijaya, A., & Nugraha, S. (2025). Implikasi Hukum Perdata terhadap Penggunaan Kecerdasan Buatan (AI) dalam Kontrak Komersial. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(2), 3637-3653.

- pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengonsumsi barang/jasa.
- c) Pasal 18 ayat (1) melarang klausula baku yang membebaskan tanggung jawab pelaku usaha, sehingga setiap upaya untuk mengalihkan tanggung jawab kerugian akibat AI kepada konsumen adalah batal demi hukum.
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
- a) Pasal 1239 menyatakan bahwa pihak yang tidak memenuhi kewajiban perjanjian dapat dianggap melakukan wanprestasi. Hal ini berlaku apabila layanan AI tidak sesuai perjanjian yang telah dibuat dengan konsumen.
- b) Pasal 1365 mengatur tentang perbuatan melawan hukum (PMH). Jika AI menimbulkan kerugian karena kelalaian pelaku usaha dalam pengendalian sistem, maka konsumen berhak menuntut ganti rugi berdasarkan PMH.
3. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- a) Pasal 26 menegaskan perlindungan data pribadi, yang sangat relevan dalam penggunaan AI yang berbasis data konsumen.
- b) Pasal 30-32 mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjaga keamanan sistem agar tidak merugikan konsumen. Apabila terjadi kebocoran data atau kegagalan sistem AI, pelaku usaha tetap bertanggung jawab.
4. Regulasi Sektorial
- Dalam sektor keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 6/POJK.07/2022 adalah aturan baru yang memperkuat perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan, yang mencakup perlindungan sejak desain produk hingga penanganan sengketa, mewajibkan edukasi dan transparansi, serta memberikan perlindungan khusus bagi disabilitas dan lansia. Peraturan ini juga mencakup penguatan perlindungan data dan informasi konsumen, serta kewajiban bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) untuk memberikan waktu jeda bagi konsumen dalam memahami perjanjian yang

kompleks. Prinsip dan ketentuan terkait tanggung jawab PUJK yaitu:

- a) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertindak dengan itikad baik dan tidak boleh memberikan perlakuan diskriminatif terhadap konsumen;
- b) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis serta kode etik perlindungan konsumen baik terkait produk konvensional maupun layanan berbasis AI;
- c) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memenuhi prinsip keterbukaan dan transparansi baik dalam produk maupun layanan termasuk informasi risiko dan karakteristik layanan yang sangat penting apabila melibatkan AI;
- d) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melindungi data pribadi, privasi, dan aset konsumen. Ini menjadi sangat relevan saat layanan melibatkan

teknologi seperti AI yang memproses data konsumen.

Selain itu mewajibkan penyedia jasa keuangan memberikan informasi yang akurat, transparan, serta bertanggung jawab atas kerugian konsumen, termasuk yang diakibatkan oleh kesalahan AI.

Pelaku usaha dalam konteks hukum perlindungan konsumen adalah setiap orang atau badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, termasuk yang menggunakan teknologi Artificial Intelligence (AI) seperti chatbot, sistem rekomendasi, maupun robot layanan. Dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen/ UUPK pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait barang/jasa, serta bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat penggunaan produk/jasa yang diperdagangkan.<sup>5</sup> Meskipun interaksi konsumen terjadi dengan AI, tanggung jawab hukum tetap melekat pada pelaku usaha, karena AI bukanlah subjek hukum. Pelaku usaha yang mengendalikan, mengoperasikan, dan memperoleh keuntungan dari penggunaan AI wajib menjamin keamanan dan kepastian hukum bagi konsumen. Adapun tanggung jawab pelaku usaha dapat diantaranya:<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Samual, C. F. (2025). Perlindungan Hak Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Tinjauan Yuridis. *CENDEKIA: Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah*, 2(8), 1638-1650.

<sup>6</sup> Herwanto, K. B. A., & Latumahina, R. E. (2023). Bentuk Perlindungan Hukum Bagi

Konsumen Mobil Semi-Autonomous Terhadap Kecelakaan Akibat Gagalnya Sistem. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal Of Law And Social-Political Governance*, 3(1), 613-617.

- a. **Tanggung Jawab Kontraktual (Wanprestasi)**  
Tanggung Jawab Kontraktual berlaku ketika terdapat hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha. Jika AI memberikan layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian, maka hal tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi. Selanjutnya dapat terjadi bila AI gagal memberikan layanan sesuai dengan perjanjian, misalnya salah perhitungan bunga pinjaman.
  - b. **Tanggung Jawab Non-Kontraktual (Perbuatan Melawan Hukum)**  
Diterapkan apabila terjadi kerugian meskipun tidak ada hubungan kontraktual, misalnya kebocoran data pribadi akibat kesalahan sistem AI. Jika kerugian timbul di luar kontrak, misalnya akibat kebocoran data pribadi konsumen yang dikelola AI, maka dasar pertanggungjawaban adalah Pasal 1365 KUH Perdata.
  - c. **Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability)**  
Berlaku dalam kerangka product liability, di mana pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa harus dibuktikan adanya kesalahan, terutama jika AI dianggap sebagai bagian dari produk/jasa yang cacat. Dalam konteks product liability, AI yang digunakan sebagai bagian dari produk/jasa dianggap sebagai produk yang berpotensi cacat. Pelaku usaha dapat dimintai tanggung jawab secara mutlak meskipun tanpa pembuktian kesalahan konsumen.
- Dalam konteks hukum pidana, tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang ditimbulkan oleh penggunaan Artificial Intelligence (AI) tidak hanya berkaitan dengan pelanggaran kontraktual maupun ganti rugi perdata, tetapi juga mencakup perbuatan yang dianggap sebagai tindak pidana yang dapat dikenakan sanksi pidana. Hal ini didasarkan pada prinsip “*geen straf zonder schuld*” (tiada pidana tanpa kesalahan) yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Pidana. Mengingat AI adalah sistem otomatis yang dapat bertindak secara mandiri, tantangan hukum pidana muncul ketika kerugian terjadi akibat kesalahan AI, seperti pemberian informasi yang menyesatkan, kebocoran data pribadi, atau penipuan digital.<sup>7</sup>
- Dalam hal ini, hukum pidana memfokuskan pertanggungjawaban pada pelaku usaha sebagai pihak yang mengendalikan dan mendapatkan manfaat dari penggunaan teknologi tersebut. Pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban pidana apabila

---

<sup>7</sup> Manalu, N., Handayani, P., & Abra, E. H. (2025). Hukum Perjanjian dalam Integrasi Kecerdasan Buatan Dan Perlindungan Data di

Era Bisnis Digital. *JURNAL USM LAW REVIEW*, 8(2), 978-990.

penggunaan AI dalam layanan konsumen menimbulkan kerugian yang memenuhi unsur tindak pidana. Pertanggungjawaban ini tidak hanya dibebankan kepada individu, tetapi juga dapat dikenakan pada korporasi sebagai subjek hukum. UU ITE, UUPK, dan UU PDP menjadi landasan utama dalam menjerat pelaku usaha, sementara KUHP digunakan untuk mengatur tindak pidana umum seperti penipuan dan kelalaian. Beberapa peraturan perundang-undangan yang relevan untuk menjerat pelaku usaha dalam konteks AI antara lain:<sup>8</sup>

- 1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)

Dalam konteks penggunaan AI oleh pelaku usaha, korporasi (perusahaan) dapat dimintai pertanggungjawaban pidana. Hal ini diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), yang menyebutkan bahwa korporasi merupakan subjek tindak pidana, termasuk: Perseroan Terbatas (PT), Koperasi, Yayasan, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Firma, CV. Dengan demikian, apabila AI yang digunakan oleh perusahaan menyebabkan kerugian bagi konsumen, maka

perusahaan dapat dianggap sebagai pihak yang melakukan tindak pidana. Pertanggungjawaban pidana perusahaan diatur dalam Pasal 46-49 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), yang menjelaskan bahwa tindak pidana korporasi terjadi apabila:<sup>9</sup>

- a. Dilakukan oleh pengurus yang memiliki kedudukan fungsional, atau pihak yang bertindak atas nama korporasi, termasuk developer atau operator AI yang bekerja untuk perusahaan.
- b. Dilakukan atas perintah pemegang kendali, pemilik manfaat, atau pihak yang mengendalikan perusahaan meskipun tidak berada dalam struktur organisasi formal

AI dianggap sebagai alat yang dipakai perusahaan. Jika terjadi kerugian pada konsumen akibat kesalahan sistem AI, maka tanggung jawab tetap berada pada manusia atau entitas hukum yang mengoperasikannya. Unsur

---

<sup>8</sup> Hadi, A., & Guntara, B. (2022). Pembaharuan Hukum Nasional Dalam Upaya Perlindungan Data Pribadi Di Era Distrupsi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence). *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, 8(1), 233-253.

<sup>9</sup> Tamrin, B. (2025). Analisis Hukum terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital di Indonesia: Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(6), 3246-3255.

yang harus dipenuhi untuk pertanggungjawaban, menurut Pasal 48 KUHP Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), tindak pidana oleh korporasi dapat dipertanggungjawabkan jika memenuhi unsur berikut:<sup>10</sup>

- a) Termasuk dalam lingkup usaha atau kegiatan yang ditetapkan dalam anggaran dasar perusahaan.
- b) Menguntungkan korporasi secara melawan hukum, misalnya dengan menggunakan AI untuk memanipulasi transaksi konsumen.
- c) Dianggap sebagai kebijakan perusahaan, termasuk kebijakan penggunaan AI dalam pelayanan pelanggan.
- d) Korporasi tidak melakukan pencegahan atau pengawasan terhadap AI sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.
- e) Korporasi membiarkan terjadinya tindak pidana yang dilakukan melalui AI

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

(KUHP) memberikan dua jenis sanksi terhadap korporasi yang menggunakan AI secara merugikan konsumen, yaitu pidana pokok dan pidana tambahan.

a. Pidana Pokok

Berdasarkan Pasal 119, pidana pokok bagi korporasi berupa pidana denda, yang dapat mencapai:

- 1) Kategori VI jika ancaman pidana penjara di bawah 7 tahun.
- 2) Kategori VII jika ancaman pidana penjara 7-15 tahun.
- 3) Kategori VIII jika ancaman pidana penjara seumur hidup atau 20 tahun.

b. Pidana Tambahan

Menurut Pasal 120, pidana tambahan dapat berupa:

- 1) Pembayaran ganti rugi kepada konsumen.
- 2) Perbaikan akibat tindak pidana, seperti memperbaiki kerugian sistem AI.
- 3) Pembiayaan pelatihan atau peningkatan pengawasan teknologi AI.

---

<sup>10</sup> Kossay, M., & Idris, M. F. (2025). Tanggung Jawab Hukum Platform Digital Atas Penyalahgunaan Ai Dalam Transaksi

Elektronik. *MAGISTRA Law Review*, 6(01), 44-53.

- 4) Pencabutan izin usaha perusahaan.
- 5) Penutupan sebagian atau seluruh tempat usaha.
- 6) Pembubaran korporasi sebagai bentuk hukuman maksimal

Prinsip Strict Liability dan Vicarious Liability dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) juga mengenal dua prinsip penting dalam pertanggungjawaban korporasi:<sup>11</sup>

- 1) Strict Liability (Pertanggungjawaban Mutlak)  
Korporasi dapat dipidana tanpa perlu membuktikan unsur kesalahan, cukup dengan terbuktinya kerugian yang ditimbulkan oleh AI. Misalnya, jika AI dalam layanan keuangan otomatis memotong saldo nasabah tanpa persetujuan.
- 2) Vicarious Liability (Pertanggungjawaban Pengganti)  
Perusahaan bertanggung jawab atas tindakan bawahannya yang mengoperasikan AI, meskipun kesalahan

dilakukan oleh karyawan atau pihak ketiga.

Dalam praktiknya, penggunaan AI dalam layanan konsumen dapat menyebabkan kerugian seperti:

- a) Kesalahan informasi dalam chatbot bank atau e-commerce.
- b) Penyalahgunaan data pribadi akibat sistem AI yang bocor.
- c) Transaksi palsu atau penipuan digital melalui rekomendasi yang bias.

Jika perusahaan tidak menerapkan pengawasan yang memadai, maka berdasarkan Pasal 48 KUHP Baru, perusahaan dapat dianggap membiarkan tindak pidana terjadi, sehingga dapat dituntut secara pidana.

- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
  - a) Pasal 62 ayat (1) UUPK: Pelaku usaha yang melanggar ketentuan mengenai pelabelan, iklan menyesatkan, atau penyediaan informasi yang tidak benar dapat dikenakan pidana penjara maksimal 5 (lima) tahun atau

---

<sup>11</sup> Benuf, K. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Dalam

Bisnis Financial Technology (Fintech) Di Indonesia. *Penulisan Hukum*, 6(1).



- denda maksimal Rp2 miliar.
- b) Pasal 63 UUPK: Sanksi pidana dapat dikenakan kepada pengurus perusahaan, bukan hanya badan usaha.
- 3) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- a) Pasal 28 ayat (1) UU ITE: Menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang merugikan konsumen dapat dipidana penjara maksimal 6 (enam) tahun dan denda maksimal Rp1 miliar.
- b) Pasal 30 UU ITE: Jika AI digunakan untuk akses ilegal terhadap data konsumen.
- c) Pasal 46 UU ITE: Mempertegas sanksi pidana terhadap pelanggaran keamanan sistem elektronik.
- 4) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang
- Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)
- a) Pasal 67 UU PDP: Pidana penjara hingga 5 (lima) tahun dan denda hingga Rp5 miliar untuk pelaku usaha yang secara sengaja dan melawan hukum mengungkapkan data pribadi konsumen melalui AI tanpa izin.
- Tanggung jawab pidana pelaku usaha dapat timbul dari beberapa jenis perbuatan yang terkait dengan penggunaan AI, antara lain:<sup>12</sup>
- 1) Memberikan Informasi yang Menyesatkan atau Salah (*Misleading Information*)  
Jika AI memberikan informasi produk yang tidak benar, berlebihan, atau menyesatkan, dan pelaku usaha tidak melakukan pengawasan, maka pelaku usaha dapat dianggap melakukan tindak pidana penipuan. Misalnya chatbot e-

---

<sup>12</sup> Sulaeman, A. *Penggunaan Artificial Intelligence untuk Penilaian Kredit oleh Perusahaan Financial Technology Peer to Peer Lending di Indonesia dalam Perspektif*

*Perlindungan Konsumen* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

- commerce memberikan informasi palsu tentang diskon, sehingga konsumen mengalami kerugian finansial.
- 2) Kebocoran Data Pribadi Konsumen  
Jika AI tidak memiliki sistem keamanan yang memadai sehingga data pribadi konsumen bocor atau disalahgunakan, pelaku usaha dapat dipidana. Misalnya AI di bank digital diretas karena kurangnya pengamanan, menyebabkan pencurian data rekening nasabah.
  - 3) Kelalaian dalam Pengawasan (*Criminal Negligence*)  
Kelalaian pelaku usaha dalam merancang, menguji, dan memantau kinerja AI dapat menimbulkan kerugian besar bagi konsumen. Misalnya sistem AI di layanan investasi memberikan rekomendasi salah karena bug yang tidak diperbaiki, mengakibatkan kerugian besar pada konsumen.
  - 4) Manipulasi atau Penipuan Digital  
Jika AI sengaja diprogram untuk melakukan fraud, dengan mengarahkan konsumen ke produk tertentu yang lebih mahal tanpa sepengetahuan konsumen. Misalnya AI pada platform pinjaman online memberikan simulasi bunga yang tidak sesuai kenyataan.

### **KESIMPULAN**

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait Kerugian yang ditimbulkan oleh Penggunaan AI dalam Layanan Konsumen yaitu AI dan chatbot merupakan alat yang dioperasikan dan dimiliki pelaku usaha, sehingga segala akibat yang timbul dari penggunaannya tetap menjadi tanggung jawab pelaku usaha, bukan teknologi itu sendiri. Hal ini sejalan dengan prinsip strict liability yang dikenal dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu pelaku usaha tetap bertanggung jawab

meskipun kesalahan terjadi karena sistem atau pihak ketiga yang mereka gunakan. Pelaku usaha wajib memastikan AI yang mereka operasikan tidak merugikan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga pelaku usaha yang menggunakan AI dalam layanan konsumen memiliki tanggung jawab penuh atas segala kerugian yang timbul dari penggunaan teknologi tersebut. Meskipun AI bekerja secara otomatis, teknologi tidak dapat dijadikan subjek hukum, sehingga tanggung jawab tetap

berada pada pelaku usaha sebagai pihak yang mengoperasikan dan mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agung Wijaya dkk., 2020, Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau Universitas Islam Riau,” *This research aims to analyze and find out what is experienced indirectly by former inmates. It will be visible to former inmates if they have left the correctional institution and if they want to find work to meet their needs. Because at that time they e*
- Bagus Maulana Al-Jauhar, Ali Imron, 2014, *Konstruksi Masyarakat Terhadap Mantan Narapidana, Paradigma*
- Bahder Johan Nasution, 2012, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung
- Brouwer dan A.E. Scilder, 2012, *A. Survey of Dutch Administration Land*
- Dyah Ochterina Susanti, dan AAn Efend, 2015, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Sinar Grafika, Jakarta