

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sangat cepat, sehingga berbagai kebutuhan dapat terpenuhi dengan mudah melalui internet.¹ Teknologi komputer yang diproduksi untuk masyarakat bersama jaringan internet yang menghubungkan seluruh dunia bertujuan untuk memudahkan aktivitas dan memenuhi kebutuhan manusia. Inovasi di bidang teknologi informasi diyakini akan membawa Inovasi di bidang teknologi informasi diyakini akan membawa keuntungan serta kemudahan dalam berbagai kepentingan yang besar bagi masyarakat dan negara-negara di dunia.²

Perkembangan teknologi digital dalam sepuluh tahun terakhir membawa perubahan besar dalam banyak aspek kehidupan, terutama dalam penggunaan layanan teknologi informasi.³ Salah satu bidang yang berkembang cepat adalah desain grafis digital, di mana orang bisa dengan mudah membuat desain untuk keperluan pribadi, bisnis, pendidikan, atau sosial lewat berbagai *platform* digital.⁴ Salah satu platform yang populer di Indonesia adalah Canva, layanan desain grafis

¹ Hari Wahyono, 2019. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Penilaian Hasil Belajar pada Generasi Milenial di Era Revolusi Industri 4.0. *Proceeding Of Biology Education*. Vol. 3. No.1, hlm. 192-201.

² Abdul Halim Barkatullah, 2019. Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce Di Indonesia. *Nusamedia*. Bandung, hlm. 1.

³ Febriana, H. Andita, K. V. Rismarina, R. A. & Maulana, A, 2023. Peluang Bisnis Digital di Indonesia Pada Era Society 5.0. *Jurnalku*. Vol. 3. No. 3, hlm. 365-374.

⁴ K. N. Anou, Z. V. Kareth, and E. S. Sinaga, 2023. Pelatihan Desain Grafis Sebagai Upaya Peningkatan Soft Skill Dan Kemandirian Dalam Era Digital 4 . 0, *Jurnal Pengabdian Papua*, Vol. 7, No. 2, hlm. 50-54.

berbasis web yang mudah digunakan dengan fitur *drag-and-drop* dan ribuan template, bahkan tanpa perlu keahlian desain profesional.⁵

Canva merupakan platform desain grafis berbasis web dan aplikasi yang memungkinkan pengguna membuat berbagai jenis konten visual secara mudah tanpa memerlukan kemampuan desain profesional. Melalui Canva, pengguna dapat membuat presentasi, poster, infografis, logo, konten media sosial, video, dokumen, hingga berbagai materi publikasi lainnya dengan memanfaatkan ribuan template, elemen grafis, *font*, dan fitur pengeditan yang telah disediakan. Canva dapat diakses melalui internet maupun aplikasi pada perangkat seluler dan komputer sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan proses desain kapan saja dan di mana saja.⁶

Canva menawarkan dua versi layanan, yaitu versi gratis (*basic*) dan versi berbayar (Canva Pro atau *Canva for Teams*) dengan fitur lebih lengkap. Namun, banyak pengguna tidak membeli langsung dari Canva, melainkan mendapatkan akses Canva Pro dari pihak ketiga secara tidak resmi melalui media sosial, *marketplace*, atau forum *online*.⁷ Hal ini bisa membuat biaya lebih murah, tapi juga menimbulkan risiko pelanggaran hukum dan masalah perlindungan konsumen. Saat ini, masyarakat mudah membuat desain menarik dengan bantuan Canva, yang

⁵ Ahadiyah, F. N, 2024. *Perkembangan Teknologi Infomasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online*. INTERDISIPLIN: Journal of Qualitative and Quantitative Research. Vol. 1. No. 1, hlm. 41-49.

⁶ Lucky Anjarwati, Ary Pumadi, 2025. *Eksplorasi Penerapan Media Pembelajaran Canva Sebagai Media Interaktif Di Era Digital*. Journal Education and Technology. Vol. 6. No. 1, hlm. 133.

⁷ Canva, Harga Canva, https://www.canva.com/id_id/harga/. Diakses pada 14 November 2025.

merupakan platform desain grafis dan *brand building* paling populer melalui situs web dan aplikasi.⁸

Penggunaan layanan berbayar melalui pihak ketiga sering merugikan konsumen. Beberapa pengguna mengalami akun mereka dinonaktifkan tanpa alasan, akses ke Canva Pro dibatasi tanpa pemberitahuan, bahkan data pribadi dicuri atau disalah gunakan. Selain itu, biasanya tidak ada perjanjian tertulis atau bukti transaksi yang jelas, sehingga konsumen kesulitan menuntut haknya jika terjadi masalah.⁹

Hukum Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai instrumen hukum yang bertujuan memberikan kepastian hukum bagi konsumen dalam memperoleh haknya, serta mendorong pelaku usaha untuk bertindak secara jujur dan bertanggung jawab terhadap produk dan jasa yang mereka tawarkan. Namun, dalam praktiknya, penegakan hak konsumen atas layanan digital yang diperoleh dari pihak ketiga masih menghadapi sejumlah tantangan, mulai dari keterbatasan literasi digital masyarakat, kurangnya pengawasan terhadap pelaku

⁸ Aryanto Nur dan Abdul Rahman Majid, 2024. *Penelitian Penggunaan Aplikasi Canva Bagi Mahasiswa*. Universitas Binasarana Informatika, Vol. 4. No. 11, hlm. 5.

⁹ Revanissa Dwi Hardianti Putri ; Santi Rahma; Dewi Asri Puannandini, 2026. *Perlindungan Data Pribadi Dalam Transaksi Elektronik Serta Tanggung Jawab Pelaku E-Commerce di Indonesia*. Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan. Vol. 16. No. 3, hlm. 6.

usaha informal, hingga belum spesifiknya regulasi terhadap layanan digital lintas platform seperti Canva¹⁰.

Faktor yang memengaruhi konsumen membeli akun Canva melalui pihak ketiga adalah harga yang lebih murah serta kemudahan metode pembayaran. Canva umumnya mensyaratkan pembayaran menggunakan kartu kredit atau kartu debit Visa dan Mastercard, sedangkan pihak ketiga menyediakan opsi pembayaran yang lebih mudah dengan menggunakan transfer bank dan dompet digital (*e-wallet*) seperti OVO, ShopeePay, dan DANA, sehingga lebih praktis bagi konsumen.

Dari sisi kontraktual, transaksi penggunaan canva berbayar melalui pihak ketiga merupakan pelanggaran terhadap lisensi resmi Canva menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen adalah:

- a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

¹⁰ Rachmadi Usman, 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta, hlm. 45-46.

Kemudian Pasal 7 Undang – Undang Perlindungan Konsumen tentang Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Fenomena pembelian layanan *editing* berbayar Canva melalui pihak ketiga ini merupakan pelanggaran terhadap lisensi resmi, akan tetapi masih berjalan, hal ini perlu dikaji lebih lanjut bagaimana perlindungan hukum terhadap penggunaannya diangkat dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan *Editing* Berbayar (Canva) Melalui Pihak Ketiga (Studi Penelitian Di Universitas Malikussaleh).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna layanan *editing* berbayar (Canva) yang diperoleh melalui pihak ketiga?

2. Bagaimana tanggung jawab hukum pihak ketiga terhadap kerugian konsumen yang timbul akibat penggunaan layanan *editing* berbayar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitiannya adalah:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap pengguna layanan *editing* berbayar (Canva) yang diperoleh melalui pihak.
2. Untuk menganalisis bentuk tanggung jawab hukum pihak ketiga yang menyediakan layanan *editing* berbayar kepada konsumen, khususnya ketika layanan tersebut diperoleh melalui mekanisme yang tidak resmi atau melanggar ketentuan penggunaan platform digital.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka terdapat manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan akademik mengenai aspek yuridis perlindungan hukum dalam transaksi digital yang tidak resmi, khususnya perlindungan hukum terhadap pengguna layanan *editing* berbayar. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi penting bagi pengembangan teori dan literatur hukum mengenai Perlindungan Hukum Pengguna Layanan *Editing* Berbayar (Canva) Yang Diperoleh Melalui Pihak Ketiga.

2. Manfaat Praktis

Meningkatkan pemahaman konsumen tentang risiko dan perlindungan hukum saat menggunakan layanan *editing* berbayar yang diperoleh tidak langsung dari penyedia resmi, sehingga konsumen dapat lebih bijak dalam memilih layanan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini meliputi kajian mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan *Editing* Berbayar (Canva) Melalui Pihak Ketiga di Universitas Malikussaleh. Menganalisis tentang efektivitas perlindungan hukum serta bentuk tanggung jawab bagi konsumen.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperbanyak teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu diperlukan untuk referensi dalam kajian ini, maka penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian Nur Windy Bripa Landrawati dan Ina Rosmaya, Universitas Bhayangkara Surabaya 2022, yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima”

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Windy Bripa Landrawati dan Ina Rosmaya membahas perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli barang secara online, khususnya ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan penjual. Penelitian tersebut menyoroti bagaimana ketidaksesuaian

barang dapat menimbulkan wanprestasi, serta bagaimana UUPK mengatur hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam jual beli barang secara daring. Objek penelitian mereka adalah barang fisik, dan fokus utamanya berada pada kualitas barang, deskripsi produk, serta tanggung jawab penjual terhadap kerugian konsumen.

sedangkan penelitian ini membahas ketika konsumen membeli akses layanan Canva berbayar melalui pihak ketiga yang tidak resmi, yang seringkali menimbulkan masalah seperti akses yang hilang, akun yang diblokir, atau layanan yang tidak sesuai. Penelitian ini mengkaji bagaimana UUPK dan KUHPerdara diterapkan pada transaksi layanan digital yang diperoleh melalui pihak ketiga, serta bagaimana tanggung jawab hukum pihak ketiga dalam menyediakan layanan yang tidak memiliki izin resmi dari penyedia layanan (Canva)

2. Penelitian Nabila Izni Anandira, Universitas Kuningan 2025, yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Di Platform Shopee Indonesia.”

Penelitian ini membahas tentang bentuk perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik di platform shopee di Indonesia. Adapun yang menjadi perbedaan yang peneliti lakukan dengan penelitian yang dilakukan Nabila Izni Anandira adalah terletak akan objek penelitian yang akan dibahas. Pada penelitian terdahulu membahas tentang perlindungan konsumen yang berfokus pada transaksi elektronik antara konsumen dengan penjual di platform *e-commerce* shopee di Indonesia sedangkan penelitian ini berfokus pada perlindungan konsumen pada layanan *Editing* berbayar melalui pihak ketiga yang memanfaatkan platform Canva.

Lalu pada penelitian terdahulu melibatkan hubungan jual beli barang/jasa dalam market place yang diatur oleh ketentuan *e-commerce* dan perlindungan konsumen sedangkan penelitian ini melibatkan hubungan penyedia jasa *editing* (pihak ketiga) dengan pengguna layanan bukan transaksi marketplace langsung. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah bahwa penelitian terdahulu membahas tentang bentuk tanggung jawab Shopee dan pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli online sementara penelitian ini membahas tentang bentuk tanggung jawab hukum pihak ketiga terhadap kerugian konsumen yang timbul akibat penggunaan layanan *editing* berbayar.

3. Penelitian Safrida, Universitas Sumatra Utara 2025, yang berjudul "Dinamika Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital: Studi Kasus tentang *E-Commerce* di Indonesia".

Penelitian ini membahas tentang dinamika hukum perlindungan konsumen di era digital dengan focus pada *e-commerce* di Indonesia. Adapun yang menjadi perbedaan penelitian dari Safrida dengan penelitian ini adalah terletak pada ruang lingkup yang akan dibahas. Pada penelitian terdahulu membahas tentang perlindungan konsumen secara umum pada berbagai platform e-commerce di Indonesia sedangkan penelitian ini membahas secara khusus ataupun secara spesifik berfokus pada perlindungan konsumen terhadap pengguna layanan Editing berbayar (Canva) melalui pihak ketiga dan perbedaan penelitian ini juga terdapat pada aktor yang terlibat. Dalam penelitian terdahulu melalui *e-commerce* yaitu pelaku usaha, market place, penjual individu dan konsumen secara umum namun

penelitian ini melalui editing Canva pihak ketiga pelaku usaha individu freelance yang menawarkan jasa editing melalui platform informal.

4. Penelitian Sinta Dewi Rosadi and Zahra Tahira, Universitas Padjajaran 2018, yang berjudul "Perlindungan Konsumen Di Era Ekonomi Digital: Hukum Di Indonesia".

Penelitian ini membahas tentang perlindungan konsumen terhadap peningkatan pertumbuhan ekonomi digital. Adapun yang menjadi perbedaan yang peneliti lakukan dengan penelitian yang dilakukan Sinta Dewi Rosadi and Zahra Tahira adalah terletak pada ruang lingkup yang akan dibahas. Pada penelitian terdahulu membahas tentang perlindungan konsumen dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi digital artinya dalam penelitian tersebut membahas secara umum dan luas tentang bagaimana perlindungan konsumen di era digital sedangkan penelitian yang dilakukan adalah membahas secara khusus ataupun secara spesifik tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna layanan Editing berbayar (Canva) melalui pihak ketiga.