



Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Platform Digital terhadap Perlindungan Konsumen dalam Ekosistem E-Commerce di Indonesia

Avis Audiawati

Hukum, Universitas Terbuka, Indonesia

Email Korespondensi: 048494474@ecampus.ut.ac.id

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Februari 2026, Article published: 29 April 2026

ABSTRACT

The development of e-commerce in Indonesia has given rise to a tripartite legal relationship between digital platforms, selling partners, and consumers, which raises the issue of legal liability for consumer losses. The unclear position of platforms as intermediaries or active business actors results in suboptimal consumer protection. This study aims to analyze the construction of legal liability for digital platforms, formulate an ideal normative framework, and identify challenges to law enforcement. This study uses a normative juridical method with a legislative, conceptual, and comparative approach through a literature review of the Consumer Protection Law (UUPK), the ITE Law, the PP PMSE (Emergency Sales and Purchase Regulation), and the PDP Law, as well as a comparison with the European Union's Digital Services Act. The analysis was conducted prescriptively and analytically. The results show that existing regulations provide a basis for accountability, but are not yet cohesive. Platforms are no longer merely intermediaries but have a proportional duty of care. Key challenges include regulatory fragmentation, weak oversight, low consumer literacy, and suboptimal digital dispute resolution. It was concluded that regulatory reform is needed through legal harmonization, strengthening platform due diligence, accelerating the operationalization of personal data protection agencies, and strengthening dispute resolution mechanisms to achieve effective and equitable consumer protection.

Keywords: Digital Platforms, Consumer Protection, Legal Responsibility, E-Commerce.

ABSTRAK

Perkembangan e-commerce di Indonesia memunculkan hubungan hukum tripartit antara platform digital, mitra penjual, dan konsumen yang menimbulkan persoalan tanggung jawab hukum atas kerugian konsumen. Ketidakjelasan posisi platform sebagai perantara atau pelaku usaha aktif menyebabkan perlindungan konsumen belum optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis konstruksi tanggung jawab hukum platform digital, merumuskan kerangka normatif ideal, serta mengidentifikasi tantangan penegakan hukum. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan perbandingan melalui studi kepustakaan terhadap UUPK, UU ITE, PP PMSE, dan UU PDP, serta perbandingan dengan Digital Services Act Uni Eropa. Analisis dilakukan secara preskriptif-analitis. Hasil menunjukkan bahwa regulasi yang ada telah memberikan dasar pertanggungjawaban, namun belum kohesif. Platform tidak lagi sekadar mere intermediary, melainkan memiliki duty of care proporsional. Tantangan utama meliputi fragmentasi regulasi, lemahnya pengawasan, rendahnya literasi konsumen, dan belum optimalnya penyelesaian sengketa digital. Disimpulkan bahwa diperlukan reformasi regulasi melalui harmonisasi hukum, penguatan due diligence platform, percepatan

operasionalisasi lembaga perlindungan data pribadi, serta penguatan mekanisme penyelesaian sengketa guna mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif dan berkeadilan.

Kata Kunci: Platform digital, perlindungan konsumen, tanggung jawab hukum, e-commerce.

PENDAHULUAN

Transformasi digital yang berlangsung secara masif dalam satu dekade terakhir telah menghadirkan ekosistem perdagangan baru yang dikenal sebagai platform digital. Di Indonesia, pertumbuhan *e-commerce* dan platform berbasis teknologi mengalami akselerasi yang signifikan, ditandai dengan meningkatnya jumlah transaksi daring yang mencapai nilai ratusan triliun rupiah setiap tahunnya (Athallah & Gunadi, 2025). Kemudahan akses, efisiensi transaksi, dan jangkauan pasar yang luas menjadikan platform digital sebagai medium utama dalam aktivitas ekonomi masyarakat modern. Namun di balik perkembangan tersebut, muncul persoalan hukum yang kompleks, yakni bagaimana tanggung jawab pelaku usaha platform digital ketika konsumen mengalami kerugian akibat produk cacat, penipuan oleh mitra penjual, kebocoran data pribadi, maupun kegagalan layanan (Saputra et al., 2025). Ketidakjelasan konstruksi hukum mengenai posisi platform digital apakah sebagai perantara murni (*mere conduit*) atau sebagai pelaku usaha yang turut bertanggung jawab menciptakan kekosongan perlindungan bagi konsumen yang secara struktural berada pada posisi lebih lemah.

Regulasi perlindungan konsumen di Indonesia secara normatif berpijak pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dirumuskan jauh sebelum era platform digital berkembang pesat. Ketentuan tersebut belum mengakomodasi secara komprehensif karakteristik hubungan hukum yang lahir dalam ekosistem *marketplace* digital, di mana pelaku usaha platform berinteraksi dengan konsumen melalui infrastruktur teknologi yang menghubungkan penjual pihak ketiga. Upaya pembaruan regulasi dilakukan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, namun kedua instrumen hukum tersebut masih menyisakan ambiguitas dalam menetapkan batas tanggung jawab platform digital secara konkret. Kondisi demikian memperkuat urgensi kajian yuridis yang sistematis guna memetakan kerangka normatif yang berlaku (Muhidin, 2025).

Tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen dibangun di atas beberapa doktrin utama, yaitu *product liability*, *strict liability*, dan prinsip *duty of care*. Dalam konteks platform digital, doktrin-doktrin tersebut perlu dikonstruksikan ulang mengingat kompleksitas hubungan trilateral antara platform, mitra penjual, dan konsumen akhir (Nurhanim & Toni, 2023). Uni Eropa telah mengembangkan kerangka regulasi yang lebih progresif melalui *Digital Services Act* (DSA) yang mewajibkan platform menanggung tanggung jawab proporsional berdasarkan tingkat keterlibatannya dalam transaksi. Sementara itu, di Indonesia, pendekatan *intermediary liability* masih bersifat fragmentatif dan belum membentuk satu sistem yang kohesif (Komdigi, 2024). Penelitian terdahulu

umumnya mengkaji perlindungan konsumen *e-commerce* secara umum atau fokus pada aspek kontrak elektronik semata, sehingga terdapat celah penelitian (*research gap*) yang signifikan dalam hal analisis mendalam terhadap mekanisme pertanggungjawaban platform digital berdasarkan kerangka hukum positif Indonesia yang mutakhir.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan yuridis normatif yang secara spesifik mengintegrasikan analisis berbagai lapisan regulasi mulai dari undang-undang sektoral, peraturan pemerintah yang relevan dalam satu kerangka analisis yang utuh untuk menilai efektivitas perlindungan konsumen di platform digital Indonesia. Penelitian ini juga membangun konstruksi tanggung jawab hukum yang lebih adaptif terhadap dinamika teknologi dengan merujuk pada perbandingan regulasi internasional sebagai bahan komparatif. Dengan demikian penelitian ini bukan sekadar mengulang telaah normatif yang telah ada, melainkan menawarkan perspektif analitis baru yang relevan bagi pembaruan hukum di Indonesia. Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: pertama, bagaimana konstruksi hukum tanggung jawab pelaku usaha platform digital terhadap kerugian konsumen berdasarkan hukum positif Indonesia; kedua, bagaimana kerangka normatif yang ideal untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam ekosistem platform digital di Indonesia? dan ketiga bagaimana tantangan penegakan hukum dan urgensi reformasi regulasi platform digital dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan tanggung jawab hukum pelaku usaha platform digital berdasarkan regulasi yang berlaku, sekaligus merumuskan rekomendasi normatif yang dapat dijadikan referensi dalam pembentukan kebijakan hukum yang lebih responsif dan mengetahui tantangan penegakan hukum dan urgensi reformasi regulasi platform digital dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif. Adapun manfaat penelitian ini mencakup dimensi teoretis dan praktis: secara teoretis, hasil kajian diharapkan memperkaya khazanah ilmu hukum ekonomi digital, khususnya dalam pengembangan doktrin *platform liability* dalam sistem hukum Indonesia; secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pembentuk undang-undang, lembaga perlindungan konsumen, dan pelaku industri digital dalam membangun ekosistem perdagangan elektronik yang berkeadilan dan berlandaskan kepastian hukum.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif (*normative legal research*), yakni suatu metode penelitian hukum yang memusatkan kajiannya pada analisis terhadap bahan-bahan hukum tertulis sebagai objek utama penelitian (Djulaeka & Rahayu, 2020). Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang dikaji bersifat doktrinal, yaitu menelaah konstruksi norma, konsistensi regulasi, serta kekosongan hukum (*legal vacuum*) yang terdapat dalam kerangka pertanggungjawaban pelaku usaha platform digital terhadap konsumen di Indonesia. Penelitian yuridis normatif tidak bertumpu pada data lapangan, melainkan pada premis bahwa hukum merupakan sistem norma yang dapat dikaji

secara mandiri melalui logika dan sistematika peraturan perundang-undangan yang berlaku (Diantha, 2016). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi tiga metode secara simultan, yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan perbandingan (*comparative approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah seluruh regulasi yang relevan, mencakup Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Pendekatan konseptual digunakan untuk membangun dan mengoperasionalkan konsep-konsep hukum seperti *product liability*, *strict liability*, *intermediary liability*, dan *duty of care* dalam konteks platform digital. Adapun pendekatan perbandingan diterapkan guna menganalisis kerangka regulasi dari yurisdiksi lain, khususnya *Digital Services Act* Uni Eropa, sebagai referensi komparatif dalam merumuskan model pertanggungjawaban yang ideal. Bahan hukum yang digunakan diklasifikasikan ke dalam tiga kategori. Pertama, bahan hukum primer (*primary legal materials*), meliputi peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan instrumen hukum internasional yang mengikat. Kedua, bahan hukum sekunder (*secondary legal materials*), terdiri atas literatur hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta doktrin para ahli. Ketiga, bahan hukum tersier (*tertiary legal materials*), berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan glosarium yang digunakan untuk mendukung pemahaman terminologi. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) secara sistematis. Selanjutnya, analisis bahan hukum dilakukan dengan metode preskriptif-analitis, yaitu tidak sekadar mendeskripsikan norma yang ada, tetapi juga mengevaluasi kesesuaian norma tersebut dengan prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen dan merumuskan rekomendasi normatif yang konstruktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konstruksi Hukum Tanggung Jawab Pelaku Usaha Platform Digital terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Hukum Positif Indonesia

Perkembangan ekosistem perdagangan digital di Indonesia telah melahirkan hubungan hukum yang bersifat tripartit, yakni antara platform digital sebagai penyelenggara sistem elektronik, mitra penjual sebagai pelaku usaha pihak ketiga, dan konsumen sebagai pengguna akhir. Kompleksitas relasi hukum ini menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana platform digital dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum ketika konsumen mengalami kerugian. Konstruksi hukum yang berlaku saat ini berpijak pada beberapa lapisan regulasi yang saling melengkapi, meskipun dalam praktiknya masih menyisakan celah normatif yang signifikan. Landasan yuridis pertama yang relevan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini secara tegas menetapkan bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik, memberikan informasi yang jelas dan jujur, menjamin kualitas produk, serta

memberikan kompensasi apabila terbukti menimbulkan kerugian bagi konsumen. UUPK memberikan dua bentuk perlindungan sekaligus, yaitu perlindungan preventif yang bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hak konsumen, dan perlindungan represif berupa mekanisme ganti rugi ketika kerugian telah terjadi. Namun demikian, implementasi UUPK dalam ekosistem *e-commerce* menghadapi kendala struktural yang serius, antara lain kesenjangan regulasi, kompleksitas yurisdiksi lintas wilayah, serta lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa digital yang belum sepenuhnya mengakomodasi karakteristik hubungan hukum tripartit dalam *marketplace* digital (Amfoni, 2025).

Lapisan regulasi berikutnya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Regulasi ini menandai pergeseran paradigma yang signifikan dalam pengaturan tanggung jawab platform digital, yaitu dari doktrin *safe harbor* yang bersifat pasif menuju pendekatan tanggung jawab aktif. PP PMSE mewajibkan platform digital untuk memenuhi sejumlah kewajiban substantif, di antaranya: memastikan informasi yang disajikan bersifat jelas, benar, dan jujur; memverifikasi keabsahan mitra penjual; menjamin keamanan sistem elektronik; serta melindungi data pribadi konsumen. Prinsip-prinsip utama yang menjadi landasan PP PMSE meliputi itikad baik, transparansi, akuntabilitas, kehati-hatian, dan keadilan. Kewajiban-kewajiban tersebut secara hukum menempatkan platform tidak lagi semata-mata sebagai perantara pasif, melainkan sebagai entitas yang memiliki *duty of care* terhadap konsumen yang bertransaksi melalui ekosistemnya. Dalam perspektif hukum perdata, tanggung jawab platform digital dapat dikonstruksikan melalui dua mekanisme (Mulyati et al., 2026). Pertama, melalui doktrin *wanprestasi* apabila platform tidak memenuhi kewajiban yang telah diperjanjikan dalam *terms of service*. Kedua, melalui doktrin Perbuatan Melawan Hukum (PMH) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPperdata, yang dapat diterapkan manakala platform terbukti lalai dalam melakukan pengawasan preventif sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian menunjukkan adanya kecenderungan perluasan konsep tanggung jawab perdata terhadap platform digital, terutama ketika platform berperan aktif dalam transaksiseperti dalam pengelolaan sistem pembayaran, kurasi penjual, dan penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa. Kondisi ini mempertegas bahwa semakin besar keterlibatan aktif sebuah platform dalam ekosistem transaksi, semakin kuat dasar hukum untuk membebaskan tanggung jawab perdata kepadanya (Mareati et al., 2026).

Lebih lanjut, penggunaan *klausula baku* dalam ekosistem *marketplace* digital turut menjadi persoalan normatif yang krusial. Dalam praktik perdagangan elektronik, platform umumnya menetapkan *terms of service* secara sepihak yang memuat pembatasan tanggung jawab secara luas. Konstruksi klausula semacam ini berpotensi bertentangan dengan prinsip itikad baik dan asas keseimbangan sebagaimana diamanatkan oleh KUHPperdata, karena secara struktural menempatkan konsumen pada posisi tawar yang jauh lebih lemah dibandingkan pelaku usaha platform. Penelitian Mulyati et al. (2026) menunjukkan bahwa penggunaan klausula baku dalam *marketplace* berisiko menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen, yang pada

gilirannya dapat bertentangan dengan norma hukum perlindungan konsumen yang menjamin hak konsumen atas informasi yang jujur dan perlakuan yang adil.

Di samping itu, persoalan pembuktian dalam sengketa konsumen digital menjadi tantangan tersendiri yang belum terpecahkan secara optimal dalam kerangka hukum yang berlaku. Konsumen yang mengalami kerugian akibat kegagalan sistem, penipuan oleh pihak ketiga, maupun kelalaian pengelolaan platform kerap menghadapi hambatan struktural dalam mengumpulkan alat bukti yang memadai. Ketidaksimetrisan informasi antara platform yang menguasai data transaksi secara penuh dengan konsumen yang hanya memiliki akses terbatas menciptakan kondisi *information asymmetry* yang merugikan pihak yang seharusnya dilindungi oleh hukum. Kondisi ini diperparah oleh minimnya kesadaran konsumen untuk melakukan penuntutan hukum dan belum optimalnya *complaint handling system* yang disediakan oleh platform *e-commerce*, sehingga banyak kerugian konsumen yang tidak terselesaikan melalui jalur hukum formal (Tamrin, 2025). Dalam konteks perlindungan terhadap produk palsu, penelitian menegaskan bahwa perlindungan hukum secara normatif sebenarnya telah diatur cukup memadai, namun implementasinya masih menghadapi hambatan serius berupa kurangnya pengawasan terhadap aktivitas penjual daring, lemahnya penegakan hukum, dan rendahnya literasi konsumen terhadap hak-haknya (Maulana, 2025). Karena itu kerja sama sinergis antara pemerintah, pelaku usaha platform digital, dan masyarakat perlu terus diperkuat guna menciptakan ekosistem perdagangan digital yang aman, adil, dan berkepastian hukum.

Dimensi perlindungan hukum juga diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU PDP secara eksplisit membebankan tanggung jawab ganda kepada platform *e-commerce* sebagai *pengendali data* sekaligus *pengemban amanat*, yang berkewajiban memproses data konsumen secara sah, transparan, aman, dan akuntabel. Platform yang gagal menjaga keamanan data pribadi konsumen dapat dikenai sanksi administratif, perdata, bahkan pidana. Meski demikian, efektivitas penegakan UU PDP saat ini masih terhambat oleh apa yang disebut sebagai *regulatory flux*, yakni kondisi ketidakpastian regulatoris akibat belum beroperasinya Badan Pelaksana Perlindungan Data Pribadi, yang untuk sementara waktu memaksa konsumen mengandalkan mekanisme gugatan PMH sebagai jalur pemulihan kerugian.

Kerangka Normatif Ideal untuk Memperkuat Perlindungan Konsumen dalam Ekosistem Platform Digital di Indonesia

Identifikasi terhadap berbagai celah normatif dalam kerangka hukum yang berlaku membuka ruang untuk merumuskan konstruksi regulasi yang lebih ideal dan responsif. Hasil kajian menunjukkan bahwa kerangka hukum positif Indonesia secara normatif sebenarnya telah menyediakan fondasi perlindungan yang cukup memadai, namun belum mampu menjangkau seluruh dimensi permasalahan yang lahir dari dinamika platform digital yang terus berkembang. Pembaruan normatif yang bersifat sistemik dan komprehensif menjadi sesuatu yang penting (Clarissa et al., 2026). Pertama, diperlukan harmonisasi regulasi antara UUPK dengan instrumen

hukum teknologi informasi yang lebih kontemporer. UUPK yang dirumuskan pada tahun 1999 belum mengantisipasi kompleksitas hubungan hukum tripartit dalam *marketplace* digital. *marketplace* sebagai penyedia dan pengendali sistem elektronik tidak dapat lagi diposisikan semata-mata sebagai perantara pasif. Konstruksi tanggung jawab perdata platform perlu diperkuat melalui amandemen atau regulasi khusus yang secara tegas menetapkan batas-batas tanggung jawab platform berdasarkan tingkat keterlibatannya dalam ekosistem transaksi. Pendekatan proporsional ini sejalan dengan model yang telah dikembangkan oleh Uni Eropa melalui *Digital Services Act* (DSA), di mana tingkat kewajiban platform disesuaikan dengan skala dan sifat peran aktifnya

Penguatan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen digital perlu menjadi prioritas dalam pembaruan kerangka normatif. Minimnya kesadaran konsumen untuk mengajukan tuntutan hukum dan lemahnya *complaint handling system* pada *marketplace* menjadi hambatan nyata dalam pemulihan kerugian konsumen. Kerangka normatif yang ideal harus mencakup penguatan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani sengketa digital, pengembangan mekanisme perlindungan konsumen yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta kewajiban platform untuk menyediakan sistem pengaduan yang efektif, transparan, dan mudah diakses oleh konsumen. Percepatan operasionalisasi Badan Pelaksana Perlindungan Data Pribadi sebagaimana diamanatkan UU PDP menjadi agenda normatif yang mendesak. Keberadaan lembaga ini krusial untuk mengakhiri kondisi *regulatory flux* yang selama ini melemahkan kepastian hukum bagi konsumen digital. Selain itu, platform *e-commerce* perlu didorong untuk meningkatkan kepatuhan proaktif, termasuk transparansi komunikasi dalam penanganan insiden kebocoran data, guna memulihkan dan menjaga kepercayaan publik (Pembayun & Gunawan, 2025). Pada akhirnya, perlindungan hukum konsumen yang efektif dalam ekosistem platform digital hanya dapat terwujud melalui sinergi antara pembaruan regulasi yang komprehensif, penegakan hukum yang konsisten, penguatan literasi konsumen terhadap hak-haknya, dan komitmen pelaku usaha platform digital terhadap tata kelola bisnis yang bertanggung jawab.

Dalam kerangka pembaruan normatif yang lebih komprehensif, penting pula untuk mempertimbangkan konstruksi tanggung jawab hukum platform digital dalam konteks perdagangan digital. Kerangka regulasi yang ada mulai mengatur keterlibatan platform digital dalam layanan keuangan, namun masih terdapat ketidakjelasan norma hukum dalam hal kewajiban *digital due diligence*, mekanisme pemulihan kerugian bagi korban, serta penguatan kewajiban pelaporan dan transparansi (Wahid et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan atas reformasi normatif tidak hanya berlaku dalam konteks *e-commerce* konvensional, melainkan juga mencakup seluruh spektrum layanan digital yang bersentuhan langsung dengan kepentingan konsumen.

Lebih jauh, konstruksi tanggung jawab yang ideal harus mampu menjawab pertanyaan mengenai batasan pertanggungjawaban platform ketika kerugian konsumen ditimbulkan oleh tindakan mitra penjual pihak ketiga, bukan oleh platform itu sendiri secara langsung. Dalam perspektif yuridis normatif, platform

tidak dapat berlindung di balik posisinya sebagai *mere intermediary* apabila terbukti bahwa platform memiliki kontrol faktual atas ekosistem transaksi, menetapkan standar operasional bagi mitra penjual, serta memperoleh keuntungan ekonomi dari setiap transaksi yang terjadi. Keuntungan ekonomi yang dinikmati platform berbanding lurus dengan tanggung jawab hukum yang semestinya diemban. Prinsip proporsionalitas tanggung jawab ini perlu dikodifikasikan secara eksplisit dalam regulasi nasional agar memberikan kepastian hukum yang memadai bagi seluruh pemangku kepentingan. Pada akhirnya, efektivitas kerangka normatif yang ideal sangat bergantung pada kualitas penegakan hukumnya. Rekomendasi kebijakan yang komprehensif mencakup: peningkatan edukasi konsumen terhadap hak-hak digitalnya, pengembangan mekanisme perlindungan konsumen yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta penguatan peran BPSK dalam menangani sengketa digital secara efisien dan berkeadilan.

Tantangan Penegakan Hukum dan Urgensi Reformasi Regulasi Platform Digital dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen yang Efektif

Meskipun kerangka normatif perlindungan konsumen di Indonesia telah tersedia dalam berbagai lapisan regulasi, realitas penegakan hukumnya masih jauh dari kondisi yang ideal. Terdapat jurang yang cukup lebar antara *das sollen* yakni norma hukum yang seharusnya berlaku dengan *das sein*, yaitu kondisi faktual yang dialami konsumen di lapangan. Jurang tersebut tidak semata-mata disebabkan oleh ketidakcukupan regulasi, melainkan lebih banyak bersumber dari kelemahan struktural dalam implementasi, pengawasan, dan penegakan hukum yang konsisten terhadap pelaku usaha platform digital. Salah satu tantangan penegakan hukum yang paling mendasar adalah rendahnya literasi hukum konsumen digital di Indonesia. Mayoritas konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi *e-commerce* baik berupa produk tidak sesuai deskripsi, penipuan oleh penjual pihak ketiga, maupun pelanggaran data pribadi cenderung tidak mengetahui hak-hak hukum yang dapat mereka perjuangkan. Minimnya pengetahuan konsumen mengenai mekanisme pengaduan formal, jalur penyelesaian sengketa, hingga prosedur gugatan hukum menjadikan sebagian besar kerugian konsumen tidak pernah sampai pada tahap pemulihan yang semestinya. Kondisi ini diperparah oleh belum optimalnya *complaint handling system* yang disediakan oleh platform *e-commerce*, di mana mekanisme pengaduan seringkali dirancang lebih mengutamakan kepentingan platform daripada memberikan akses pemulihan yang mudah dan efektif bagi konsumen (Pembayun & Gunawan, 2025).

Tantangan berikutnya berkaitan dengan lemahnya pengawasan pemerintah terhadap aktivitas penjual daring di dalam ekosistem platform digital. Peredaran produk palsu dan produk ilegal. Dalam konteks ini, platform digital tidak dapat terus mempertahankan posisi sebagai entitas yang sekadar menyediakan infrastruktur teknologi tanpa bertanggung jawab atas konten dan produk yang diperjualbelikan di dalamnya. Secara yuridis, kelalaian platform dalam melakukan verifikasi dan kurasi produk yang berpotensi membahayakan publik dapat dikategorikan sebagai *Perbuatan Melawan Hukum* (PMH) berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan strategi pengawasan berbasis

digital yang lebih sistematis, peningkatan peran otoritas perlindungan konsumen, serta penguatan mekanisme sanksi yang efektif dan memberikan efek jera (Syawalina et al., 2025). Persoalan yurisdiksi lintas wilayah turut memperumit upaya penegakan hukum perlindungan konsumen digital. Banyak platform digital yang beroperasi di Indonesia merupakan entitas hukum asing atau memiliki infrastruktur server di luar wilayah hukum Indonesia, sehingga penerapan sanksi hukum nasional menghadapi hambatan yurisdiksi yang kompleks.

Meskipun PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE telah mengatur bahwa pelaku usaha luar negeri dapat dianggap *hadir secara hukum di Indonesia* apabila memenuhi kriteria transaksi dan *traffic* tertentu, implementasi ketentuan tersebut dalam praktik penegakan hukum masih belum berjalan secara efektif. Kesenjangan antara ketentuan normatif dengan kapasitas penegakan hukum lintas batas ini menjadi salah satu kelemahan mendasar yang perlu segera diatasi melalui mekanisme kerja sama hukum internasional maupun harmonisasi regulasi yang lebih komprehensif. Dalam dimensi perlindungan data pribadi, tantangan penegakan hukum semakin kompleks dengan adanya kondisi *regulatory flux* pasca diundangkannya UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Meskipun UU PDP telah menetapkan kerangka hukum yang kuat dengan mengukuhkan hak-hak subjek data dan menetapkan rezim sanksi yang komprehensif mencakup sanksi administratif, perdata, hingga pidana efektivitas penagakannya terhambat oleh belum beroperasinya Badan Pelaksana Perlindungan Data Pribadi secara penuh. Kondisi kekosongan kelembagaan ini untuk sementara waktu memaksa konsumen mengandalkan jalur gugatan PMH sebagai mekanisme pemulihan yang tersedia, meskipun jalur tersebut terbukti lebih rumit, memakan waktu, dan membutuhkan kapasitas pembuktian yang tidak selalu dapat dipenuhi oleh konsumen biasa (Wahid et al., 2025).

Dari perspektif reformasi regulasi, kajian komparatif terhadap regulasi platform digital di tingkat internasional memberikan pelajaran berharga yang dapat diadaptasi dalam konteks hukum Indonesia. *Digital Services Act* (DSA) Uni Eropa, misalnya, telah berhasil membangun sistem tanggung jawab platform yang bersifat proporsional dan bertingkat berdasarkan skala dan sifat keterlibatan aktif platform dalam ekosistem transaksi. Model ini menghindarkan pendekatan yang bersifat *one-size-fits-all* dan menggantinya dengan sistem kewajiban yang terdiferensiasi sesuai dengan peran faktual masing-masing platform.

Sebagai sintesis dari seluruh tantangan yang telah diidentifikasi, reformasi regulasi yang komprehensif dan sistemik merupakan langkah yang tidak dapat ditunda lebih lama. Reformasi tersebut perlu mencakup: pertama, harmonisasi UUPK dengan instrumen regulasi teknologi informasi yang lebih kontemporer; kedua, percepatan operasionalisasi Badan Pelaksana Perlindungan Data Pribadi; ketiga, penguatan kewajiban *due diligence* dan pengawasan aktif platform terhadap mitra penjual; keempat, pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa digital yang efisien dan mudah diakses konsumen; serta kelima, peningkatan edukasi hukum konsumen sebagai pilar non-regulatoris yang tidak kalah pentingnya. Hanya melalui pendekatan multi-lapis yang mengintegrasikan pembaruan regulasi, penguatan kelembagaan, dan peningkatan kesadaran hukum masyarakat,

perlindungan konsumen dalam ekosistem platform digital di Indonesia dapat terwujud secara substantif dan berkeadilan (Sari et al., 2026).

SIMPULAN

Kajian yuridis normatif terhadap tanggung jawab pelaku usaha platform digital atas kerugian konsumen di Indonesia menghasilkan beberapa simpulan mendasar. Pertama, konstruksi hukum yang berlaku saat ini yang berpijak pada UUPK, PP PMSE, UU ITE, dan UU PDP secara normatif telah menyediakan fondasi pertanggungjawaban yang cukup memadai, namun belum membentuk sistem yang kohesif dan komprehensif dalam merespons kompleksitas hubungan hukum tripartit pada ekosistem platform digital. Platform digital tidak dapat lagi diposisikan sebagai *mere intermediary* yang pasif, melainkan sebagai entitas aktif yang memikul *duty of care* proporsional terhadap konsumen. Kedua, efektivitas penegakan hukum perlindungan konsumen digital masih terhambat oleh fragmentasi regulasi, kekosongan kelembagaan akibat *regulatory flux*, rendahnya literasi hukum konsumen, serta lemahnya mekanisme pengawasan dan penyelesaian sengketa.

Implikasi dari temuan ini menuntut pembaruan normatif yang sistemik melalui harmonisasi regulasi antara UUPK dengan instrumen hukum digital yang lebih kontemporer, percepatan operasionalisasi Badan Pelaksana Perlindungan Data Pribadi, serta kodifikasi kewajiban *due diligence* aktif platform secara eksplisit dalam regulasi nasional. Sebagai saran, pembentuk undang-undang perlu segera merumuskan regulasi khusus yang mengatur tanggung jawab platform digital secara proporsional berdasarkan tingkat keterlibatan aktifnya dalam ekosistem transaksi. Lembaga perlindungan konsumen perlu memperkuat kapasitas penanganan sengketa digital, sementara platform *e-commerce* didorong untuk membangun sistem pengaduan yang transparan, mudah diakses, serta berorientasi pada pemulihan hak konsumen secara efektif dan berkeadilan.

DAFTAR RUJUKAN

- Amfoni, O. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *JUKAHU: Jurnal Kajian Hukum*, 1(2), 47-52.
- Athallah, R. M., & Gunadi, A. (2025). Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 13(9), 2120-2133. <https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i09.p17>
- Clarissa, A., Roza, I. D. M., Susanti, A. N., Riani, D., & Salsabila, M. (2026). Efektivitas Implementasi Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Digital pada Marketplace di Indonesia. *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 158-168. <https://doi.org/10.62383/humif.v3i1.2837>
- Diantha, M. P. (2016). *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*. Prenada Media.
- Djulaeka, & Rahayu, D. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Scopindo Media Pustaka.

- Komdigi. (2024). *Kementerian Komunikasi dan Digital*.
<https://www.komdigi.go.id/berita/pengumuman/detail/ciptakan-ruang-digital-adil-wamen-nezar-patria-kominfo-kaji-dsa-dan-dma-uni-eropa>
- Mareati, M., Awaluddin, A., Sirajuddin, Akhyar, & Iksan. (2026). Analisis Hukum Perlindungan Data Pribadi pada Platform E- Commerce di Era Digital: Kajian Yuridis Normatif Terhadap Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(1), 4047–4057.
<https://doi.org/10.61104/alz.v4i1.3807>
- Marzuki. (2010). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Maulana, I. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Peredaran Produk Palsu Di Pasar Digital. *JUKAHU: Jurnal Kajian Hukum*, 1(1), 9–16.
- Muhidin, M. (2025). Strategi Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce: Perlunya Reformasi Regulasi dan Edukasi Publik. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 5(1), 382–401.
<https://doi.org/10.52423/pamarenda.v5i1.194>
- Mulyati, A. S., Humulhaer, S., Ferdiansyah, D., Majuri, M., Zainal, T., & Mustofa, M. A. (2026). Kajian Literatur: Tanggung Jawab Hukum Platform Marketplace terhadap Peredaran Kosmetik Ilegal di Indonesia. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 5(1), 6824–6831.
<https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6888>
- Nurhanim, N., & Toni, T. (2023). Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(1), 463–472. <https://doi.org/10.35931/aq.v17i1.1815>
- Pembayun, E. P., & Gunawan, A. F. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen di Marketplance. *Jurnal Fakta Hukum*, 3(2), 84–94.
<https://doi.org/10.58819/jfh.v3i2.156>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- Saputra, R. A., Wahyudi, W., Suryana, N., & Meilani, S. P. I. (2025). Analisis Kepastian Hukum Dalam Penerapan Hukum Perikatan Pada Transaksi E-Commerce di Indonesia. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(3), 33522–33537.
<https://doi.org/10.31004/joecy.v5i3.5023>
- Sari, D. P., Safa, M. S., & Fahlevi, A. R. (2026). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Perspektif Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 5(1), 6311–6318.
<https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6942>
- Syawalina, R., Nurwati, Prasja, T. R., & Aridhayandi, M. R. (2025). Mengungkap Kasus Kebocoran Data Pada Platform E-Commerce: Analisis dan Mitigasi Risiko. *Karimah Tauhid*, 4(7), 4908–4936.
<https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v4i7.18488>
- 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.

<https://doi.org/10.56338/jks.v8i6.7738>

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi

Wahid, A. I., Jamaluddin, Herman, Mahka, M. F. R., & Jaya, K. (2025). Tanggung Jawab Perdata Terhadap Platform Digital Terhadap Kerugian Konsumen:

Jurnal Kolaboratif Sains, 8(12), 8726–8733.

<https://doi.org/10.56338/jks.v8i12.7580>