



---

## Rekonstruksi Tanggung Jawab Hukum Marketplace dalam Perlindungan Konsumen dan Pengembangan *Online Dispute Resolution* pada Transaksi Digital di Indonesia

Muhamad Rif'at<sup>1</sup>, Hanung Widjangkoro<sup>2</sup>

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Indonesia<sup>1-2</sup>

Email Korespondensi: [karlinallestari359@gmail.com](mailto:karlinallestari359@gmail.com)

---

Article received: 05 Mei 2026, Review process: 12 Mei 2026

Article Accepted : 29 Mei 2026, Article published: 17 Juni 2026

---

### ABSTRACT

*The development of e-commerce has driven the growth of marketplaces as the primary vehicle for digital transactions in Indonesia; however, it has also led to an increase in consumer disputes that has not yet been addressed by regulations governing platform liability or effective dispute resolution mechanisms. This study aims to analyze the legal status of marketplaces within the e-commerce ecosystem, reconstruct the legal liability of marketplaces for consumer losses, and formulate an Online Dispute Resolution (ODR)-based dispute resolution model as an instrument for digital consumer protection. The study employs a normative legal method using legislative, conceptual, and case-based approaches. Legal data collection was conducted through a literature review of relevant laws and regulations, court decisions, books, and scholarly articles. The research findings indicate that marketplaces can no longer be positioned as passive intermediary platforms but rather as responsible digital platforms bearing legal liability under the Consumer Protection Act, the Electronic Information and Transactions Act, Government Regulation No. 71 of 2019, and the Personal Data Protection Act. This study also found ambiguities in the norms regarding the limits of marketplace liability as well as the ineffectiveness of conventional dispute resolution mechanisms. The novelty of this research lies in the formulation of the Integrated Consumer Online Dispute Resolution System (IC-ODRS) concept, which integrates marketplaces, the BPSK, and regulators to resolve digital consumer disputes quickly, simply, and at low cost, thereby ensuring legal certainty and fair consumer protection.*

**Keywords:** Digital Consumer Protection ; Marketplace; Online Dispute Resolution.

### ABSTRAK

*Perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik telah mendorong pertumbuhan marketplace sebagai instrumen utama transaksi digital di Indonesia, namun di sisi lain menimbulkan peningkatan sengketa konsumen yang belum diimbangi dengan pengaturan pertanggungjawaban platform dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Penelitian ini bertujuan menganalisis kedudukan hukum marketplace dalam ekosistem perdagangan elektronik, merekonstruksi tanggung jawab hukum marketplace terhadap kerugian konsumen, serta merumuskan model penyelesaian sengketa berbasis Online Dispute Resolution (ODR) sebagai instrumen perlindungan konsumen digital. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan pendekatan kasus. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, buku, dan*

---

artikel ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa marketplace tidak lagi dapat diposisikan sebagai intermediary platform yang bersifat pasif, melainkan sebagai responsible digital platform yang memiliki tanggung jawab hukum berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019, dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Penelitian ini juga menemukan adanya keaburan norma mengenai batas pertanggungjawaban marketplace serta ketidakefektifan mekanisme penyelesaian sengketa konvensional. Kebaruan penelitian terletak pada formulasi konsep Integrated Consumer Online Dispute Resolution System (IC-ODRS) yang mengintegrasikan marketplace, BPSK, dan regulator dalam penyelesaian sengketa konsumen digital secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan guna mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan konsumen yang berkeadilan.

**Kata Kunci:** Marketplace; Online Dispute Resolution; Perlindungan Konsumen Digital.

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah pola perdagangan nasional melalui pertumbuhan marketplace sebagai instrumen utama perdagangan melalui sistem elektronik. Data Kementerian Perdagangan menunjukkan bahwa nilai transaksi e-commerce Indonesia telah mencapai lebih dari USD 82 miliar pada tahun 2024, menjadikan Indonesia sebagai pasar digital terbesar di Asia Tenggara. Peningkatan transaksi tersebut berimplikasi pada meningkatnya sengketa konsumen berupa barang tidak sesuai deskripsi, kegagalan pengiriman, produk palsu, hingga penyalahgunaan data pribadi konsumen. Kondisi demikian menimbulkan problem filosofis mengenai keadilan dan kepastian hukum dalam perlindungan konsumen digital karena konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha dan platform digital. Teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon menegaskan bahwa negara berkewajiban memberikan perlindungan preventif dan represif terhadap hak-hak warga negara, termasuk hak konsumen dalam transaksi elektronik (Hadjon, 1987).

Perkembangan marketplace sesungguhnya telah menggeser karakter hubungan hukum konvensional dari hubungan bilateral menjadi hubungan tripartit yang melibatkan konsumen, penjual, dan platform digital. Perubahan tersebut memunculkan problem teoritis mengenai kedudukan hukum marketplace, apakah hanya sebagai perantara (*intermediary*) atau sebagai pihak yang turut bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Teori *intermediary liability* dan platform *responsibility* berkembang untuk menjelaskan perluasan tanggung jawab platform digital terhadap aktivitas yang terjadi dalam ekosistemnya (Suzor, 2019). Secara komparatif, Putusan Oberdorf v. Amazon.com Inc. (2019) dan Bolger v. Amazon.com LLC (2020) menempatkan marketplace sebagai bagian dari rantai distribusi yang dapat dimintai pertanggungjawaban hukum atas kerugian konsumen. Perkembangan tersebut menunjukkan adanya pergeseran paradigma hukum global dari *platform neutrality* menuju *platform responsibility* yang belum sepenuhnya diadopsi dalam sistem hukum Indonesia.

Kerangka hukum Indonesia sebenarnya telah mengatur perlindungan konsumen digital melalui berbagai instrumen peraturan perundang-undangan.

Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa pelaku usaha berkewajiban “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga menentukan bahwa “setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya”. Pasal 39 ayat (1) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi bahkan memberikan hak kepada subjek data untuk memperoleh ganti rugi atas pelanggaran pemrosesan data pribadi. Meskipun demikian, tidak terdapat pengaturan yang secara eksplisit menentukan batas dan bentuk pertanggungjawaban marketplace terhadap kerugian konsumen sehingga menimbulkan problem yuridis berupa kekaburan norma (*vague norm*).

Realitas empiris menunjukkan bahwa peningkatan sengketa konsumen digital belum diikuti dengan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia mencatat peningkatan pengaduan konsumen digital sebesar 43 persen sepanjang tahun 2024 dengan objek pengaduan terbesar berasal dari transaksi marketplace. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menghadapi kendala yurisdiksi, keterbatasan kompetensi digital, dan lemahnya mekanisme pembuktian elektronik dalam menangani sengketa perdagangan elektronik. Penelitian Audiawati (2025) menemukan bahwa tanggung jawab marketplace dalam praktik masih dibatasi oleh klausul baku yang cenderung mengalihkan risiko kepada konsumen. Penelitian Esa dan Maharani (2026) juga menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konsumen digital belum mampu memberikan akses keadilan yang cepat dan efektif. Namun, penelitian-penelitian terdahulu lebih banyak membahas aspek perlindungan konsumen secara umum dan belum mengkaji secara mendalam rekonstruksi pertanggungjawaban marketplace yang terintegrasi dengan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR).

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat problem sosiologis berupa meningkatnya kerugian konsumen digital, problem filosofis berupa belum terwujudnya keadilan dan perlindungan bagi konsumen, problem teoritis mengenai kedudukan hukum marketplace dalam transaksi digital, serta problem yuridis berupa kekosongan dan ketidakjelasan pengaturan mengenai batas pertanggungjawaban marketplace dan mekanisme penyelesaian sengketa digital. Keadaan tersebut menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk merekonstruksi konsep tanggung jawab hukum marketplace dan merumuskan model penyelesaian sengketa yang adaptif terhadap perkembangan ekonomi digital. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada dua rumusan masalah, yaitu bagaimana konstruksi tanggung jawab hukum marketplace terhadap kerugian konsumen dalam transaksi digital di Indonesia dan bagaimana model

---

pengembangan *Online Dispute Resolution* sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen digital yang efektif.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang berorientasi pada pengkajian norma hukum positif, asas hukum, doktrin, dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan tanggung jawab marketplace dan penyelesaian sengketa konsumen digital. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengidentifikasi dan menelaah pengaturan mengenai perlindungan konsumen digital dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019, dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep *intermediary liability*, *platform responsibility*, dan perlindungan hukum konsumen, sedangkan pendekatan kasus dilakukan melalui penelaahan Putusan Mahkamah Agung Nomor 659 K/Pdt.Sus/2012 serta putusan komparatif *Oberdorf v. Amazon.com Inc.* dan *Bolger v. Amazon.com LLC*. Keseluruhan pendekatan tersebut bertujuan untuk memahami isi hukum, prinsip-prinsip hukum, dan penerapan norma dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang diteliti (Marzuki, 2021; Ibrahim, 2021). Jenis bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat, meliputi peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020, dan Putusan Mahkamah Agung Nomor 659 K/Pdt.Sus/2012. Bahan hukum sekunder merupakan bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, berupa buku teks hukum, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan pendapat para ahli, antara lain karya Shidarta (2022), Makarim (2023), serta artikel ilmiah mengenai perlindungan konsumen digital dan tanggung jawab platform digital. Adapun bahan hukum tersier merupakan bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan kamus besar bahasa Indonesia yang digunakan untuk memperjelas terminologi dan konsep hukum tertentu (IRAC, 2022).

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan mengakses secara sistematis peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, buku-buku hukum, dan artikel ilmiah yang relevan dengan permasalahan penelitian. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui penelusuran basis data elektronik, seperti Google Scholar, Scopus, HeinOnline, dan Garuda, untuk memperoleh referensi mutakhir mengenai tanggung jawab marketplace dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen digital. Bahan

hukum yang telah diperoleh kemudian diklasifikasikan berdasarkan isu hukum, tingkat relevansi, dan hierarki sumber hukumnya. Tahapan ini bertujuan untuk membangun argumentasi hukum yang komprehensif dan menemukan ratio legis dari setiap norma yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital (Suteki & Taufani, 2020). Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif melalui proses inventarisasi, sistematisasi, dan interpretasi terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin, asas hukum, dan putusan pengadilan. Teknik analisis dilakukan dengan menggunakan interpretasi gramatikal, sistematis, dan teleologis untuk menemukan makna dan tujuan pembentukan norma hukum yang mengatur tanggung jawab marketplace. Selanjutnya dilakukan analisis argumentatif guna menguji konsistensi norma, mengidentifikasi kekosongan hukum (*rechtsvacuum*), konflik norma (*conflict of norms*), maupun ketidakjelasan norma (*vague of norm*) yang menyebabkan belum optimalnya perlindungan konsumen digital. Hasil analisis tersebut digunakan untuk merumuskan konstruksi pertanggungjawaban hukum marketplace dan model penyelesaian sengketa berbasis *Online Dispute Resolution* (ODR) yang sesuai dengan perkembangan hukum perdagangan elektronik di Indonesia (Taekema, 2021; Hutchinson & Duncan, 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. *Kedudukan Hukum Marketplace dalam Ekosistem Perdagangan Melalui Sistem Elektronik di Indonesia*

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma hubungan hukum dalam aktivitas perdagangan dari pola konvensional menjadi perdagangan berbasis sistem elektronik yang melibatkan berbagai subjek hukum dalam satu ekosistem digital. Marketplace hadir tidak lagi sekadar sebagai media perantara yang mempertemukan penjual dan pembeli, melainkan sebagai penyelenggara sistem elektronik yang mengendalikan mekanisme transaksi, pembayaran, verifikasi, dan pengelolaan data pengguna. Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik secara sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna sistem elektronik. Selanjutnya Pasal 15 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa:

*“Setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya”.*

Norma tersebut menunjukkan bahwa marketplace secara yuridis tidak dapat diposisikan sebagai pihak yang pasif, melainkan sebagai subjek hukum yang memiliki tanggung jawab terhadap seluruh aktivitas yang berlangsung dalam platform digitalnya (Makarim, 2023).

Kedudukan hukum marketplace semakin menguat setelah diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pasal 3 ayat (1) PP Nomor 71 Tahun 2019 menyebutkan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 juga mengkualifikasikan *marketplace* sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) yang mempunyai kewajiban melakukan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian terhadap pelaku usaha yang menggunakan platformnya. Ketentuan tersebut memperlihatkan adanya perluasan fungsi *marketplace* dari *intermediary platform* menjadi *responsible digital platform*. Perspektif teori perlindungan hukum yang dikemukakan Hadjon menempatkan negara sebagai pihak yang wajib memberikan perlindungan hukum kepada konsumen melalui pembentukan norma yang menjamin keseimbangan hak dan kewajiban para pihak (Hadjon, 2021). Perspektif ini menunjukkan bahwa tanggung jawab marketplace lahir tidak hanya karena hubungan kontraktual, tetapi juga karena adanya kewajiban hukum yang dibebankan oleh peraturan perundang-undangan.

Hubungan hukum dalam marketplace pada dasarnya merupakan hubungan hukum tripartit yang melibatkan penjual, konsumen, dan marketplace sebagai penyelenggara platform digital. Kondisi tersebut melahirkan problem filosofis mengenai keadilan dan kepastian hukum ketika kerugian konsumen terjadi akibat tindakan penjual yang memanfaatkan platform digital. Problem teoritis muncul karena masih terdapat perdebatan mengenai status marketplace sebagai perantara netral (*platform neutrality*) atau sebagai pihak yang turut bertanggung jawab atas kerugian konsumen (*platform responsibility*). Teori *intermediary liability* memandang platform hanya bertanggung jawab secara terbatas sepanjang mengetahui atau seharusnya mengetahui adanya pelanggaran hukum dalam sistemnya (Suzor, 2019). Sebaliknya, teori *platform responsibility* menghendaki adanya pertanggungjawaban yang lebih luas karena *marketplace* memperoleh keuntungan ekonomi dari setiap transaksi dan memiliki kontrol yang signifikan terhadap aktivitas perdagangan digital. Perdebatan teoritis tersebut hingga saat ini masih menjadi salah satu isu penting dalam pengembangan hukum siber dan hukum perlindungan konsumen.

Problem yuridis tampak dari belum adanya pengaturan yang secara eksplisit menentukan batas pertanggungjawaban marketplace terhadap kerugian konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memang mengatur dalam Pasal 7 huruf f bahwa pelaku usaha berkewajiban “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Pasal 19 ayat (1) UUPK juga menegaskan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Akan tetapi, ketentuan tersebut belum mengatur secara tegas apakah marketplace dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha yang bertanggung jawab secara langsung terhadap tindakan penjual dalam platformnya. Kekaburan norma tersebut menyebabkan terjadinya ketidakpastian hukum dan berpotensi menimbulkan

---

pengalihan tanggung jawab kepada konsumen melalui klausul baku yang disusun secara sepihak oleh penyelenggara marketplace (Shidarta, 2022).

Problem sosiologis terlihat dari meningkatnya jumlah pengaduan konsumen terhadap transaksi digital yang meliputi produk tidak sesuai deskripsi, barang tidak dikirim, produk palsu, dan kebocoran data pribadi. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia mencatat bahwa pengaduan konsumen terkait transaksi digital terus mengalami peningkatan setiap tahunnya seiring dengan bertambahnya pengguna marketplace di Indonesia (YLKI, 2025). Menurut penulis, perkembangan tersebut menunjukkan bahwa konsep *marketplace* sebagai *intermediary* platform tidak lagi relevan dipertahankan dalam sistem hukum Indonesia. Marketplace telah menjadi aktor utama dalam perdagangan elektronik karena mengendalikan sistem pembayaran, algoritma promosi, verifikasi penjual, dan penggunaan data konsumen. Oleh karena itu, diperlukan rekonstruksi kedudukan hukum marketplace sebagai *responsible digital platform* yang dibebani kewajiban hukum lebih luas melalui penerapan prinsip *duty of care* dan platform *responsibility* guna mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan konsumen yang berkeadilan dalam ekosistem perdagangan digital.

### ***B. Rekonstruksi Tanggung Jawab Hukum Marketplace terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi Digital***

Perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik telah mengubah konfigurasi hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sehingga menempatkan marketplace sebagai aktor sentral dalam setiap transaksi digital. Marketplace tidak lagi hanya menyediakan ruang virtual bagi para pihak untuk bertransaksi, melainkan turut mengendalikan sistem pembayaran, verifikasi identitas penjual, algoritma promosi produk, serta pengelolaan data pribadi pengguna. Kondisi demikian menimbulkan problem filosofis mengenai keadilan hukum karena konsumen sering kali berada pada posisi yang lemah ketika mengalami kerugian akibat kegagalan sistem, produk cacat, maupun tindakan curang penjual dalam platform digital. Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Pasal 19 ayat (1) UUPK lebih lanjut menentukan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Perspektif teori perlindungan hukum yang dikemukakan Hadjon menempatkan negara sebagai pihak yang wajib menghadirkan keseimbangan hubungan hukum melalui pemberian perlindungan preventif dan represif terhadap konsumen sebagai pihak yang rentan dalam transaksi elektronik (Hadjon, 2021). Ketentuan tersebut mengindikasikan bahwa pertanggungjawaban marketplace tidak dapat dibatasi hanya pada hubungan kontraktual, melainkan juga lahir dari kewajiban hukum yang dibebankan oleh peraturan perundang-undangan.

Perdebatan mengenai tanggung jawab marketplace melahirkan problem teoritis yang hingga saat ini belum memperoleh titik temu dalam doktrin hukum siber dan hukum perlindungan konsumen. Teori *intermediary liability* memandang marketplace hanya bertanggung jawab secara terbatas sepanjang platform mengetahui atau patut mengetahui adanya pelanggaran hukum yang dilakukan oleh penjual dalam sistemnya. Sebaliknya, teori platform *responsibility* menempatkan marketplace sebagai subjek hukum yang harus bertanggung jawab secara lebih luas karena memperoleh keuntungan ekonomi dan memiliki kontrol terhadap aktivitas perdagangan yang berlangsung dalam platform digital (Suzor, 2019). Pergeseran paradigma tersebut tercermin dalam perkembangan hukum internasional, terutama melalui putusan Oberdorf v. Amazon.com Inc. (2019) dan Bolger v. Amazon.com LLC (2020) yang menempatkan platform digital sebagai bagian dari rantai distribusi barang dan dapat dimintakan pertanggungjawaban atas kerugian konsumen. Perspektif tersebut sejalan dengan teori *enterprise liability* yang menyatakan bahwa setiap pihak yang memperoleh keuntungan ekonomi dari suatu kegiatan usaha harus menanggung risiko yang ditimbulkan dari kegiatan tersebut (Howells & Twigg-Flesner, 2022). Konsepsi demikian menjadi dasar argumentatif bagi perlunya rekonstruksi tanggung jawab hukum marketplace di Indonesia dari model *intermediary platform* menuju *responsible digital platform*.

Kerangka normatif di Indonesia sesungguhnya telah memberikan dasar hukum mengenai tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, meskipun masih bersifat parsial dan belum mengatur secara komprehensif mengenai pertanggungjawaban marketplace. Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa:

*“Setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya”.*

Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 juga menegaskan kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Pasal 39 ayat (1) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi menentukan bahwa “subjek data pribadi berhak memperoleh ganti rugi atas pelanggaran pemrosesan data pribadi”. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab marketplace tidak hanya terbatas pada kerugian akibat barang dan jasa, tetapi juga mencakup kegagalan sistem elektronik dan pelanggaran data pribadi konsumen. Problem yuridis muncul karena tidak terdapat pengaturan yang secara eksplisit menentukan batas tanggung jawab marketplace terhadap tindakan penjual, produk ilegal, dan kegagalan verifikasi identitas pelaku usaha dalam platform digital.

Realitas empiris menunjukkan bahwa peningkatan transaksi digital selalu diikuti dengan meningkatnya jumlah sengketa konsumen, mulai dari barang tidak sesuai spesifikasi, penipuan oleh penjual, penyalahgunaan data pribadi, hingga kegagalan pengembalian dana. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia melaporkan

bahwa transaksi melalui marketplace masih menjadi salah satu objek pengaduan konsumen tertinggi di Indonesia (YLKI, 2025). Kondisi tersebut menggambarkan adanya problem sosiologis berupa ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan marketplace yang sering kali membatasi tanggung jawabnya melalui klausul baku dalam terms of service. Celah pengaturan ini mengakibatkan konsumen menghadapi kesulitan dalam memperoleh ganti rugi karena marketplace cenderung mendalilkan dirinya hanya sebagai penyedia platform digital. Penelitian Wahyudi dan Nugraha (2023) menunjukkan bahwa lemahnya konstruksi pertanggungjawaban platform digital menyebabkan perlindungan hukum terhadap konsumen belum berjalan secara efektif dan belum mampu menjawab kompleksitas sengketa dalam perdagangan elektronik (Wahyudi & Nugraha, 2023).

Menurut penulis, rekonstruksi tanggung jawab hukum marketplace harus diarahkan pada penerapan prinsip *strict liability*, *duty of care*, dan *platform responsibility* sebagai instrumen perlindungan konsumen digital. Marketplace yang memperoleh manfaat ekonomi dari setiap transaksi, mengendalikan sistem pembayaran, menentukan syarat dan ketentuan penggunaan platform, serta memproses data pribadi konsumen sepatutnya dibebani tanggung jawab hukum yang lebih luas dibandingkan sekadar perantara transaksi. Konsep tanggung jawab demikian sejalan dengan perkembangan hukum digital global yang menempatkan platform sebagai subjek hukum aktif dalam ekosistem perdagangan elektronik. Pembentukan norma baru yang secara tegas mengatur kewajiban verifikasi penjual, penyediaan dana kompensasi, tanggung jawab atas produk ilegal, dan kewajiban pemulihan kerugian konsumen merupakan kebutuhan mendesak dalam reformasi hukum perlindungan konsumen Indonesia. Rekonstruksi tersebut pada akhirnya diharapkan mampu mewujudkan kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan hukum bagi konsumen dalam era ekonomi digital.

### C. *Pengembangan Model Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Digital di Indonesia*

Perkembangan perdagangan elektronik telah melahirkan pola sengketa baru yang berbeda dengan sengketa konsumen konvensional, baik dari aspek karakteristik, nilai kerugian, maupun yurisdiksi penyelesaiannya. Sengketa dalam transaksi digital umumnya melibatkan para pihak yang berada pada wilayah hukum berbeda, nilai kerugian relatif kecil, serta membutuhkan penyelesaian yang cepat dan efisien. Kondisi demikian menimbulkan problem filosofis mengenai akses terhadap keadilan (*access to justice*) bagi konsumen digital yang sering kali tidak memperoleh pemulihan hak secara efektif akibat mahalnya biaya litigasi dan rumitnya prosedur penyelesaian sengketa. Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

*“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”*

Pasal 45 ayat (2) UUPK juga menentukan bahwa:

---

*“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”*

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa hukum Indonesia pada prinsipnya telah membuka ruang penyelesaian sengketa di luar pengadilan, meskipun belum secara eksplisit mengakomodasi mekanisme penyelesaian sengketa secara elektronik atau *Online Dispute Resolution* (ODR) (Nugroho, 2020).

Kelemahan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui litigasi dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi salah satu faktor yang mendorong urgensi pembentukan ODR di Indonesia. Proses litigasi cenderung memerlukan biaya besar, waktu panjang, dan prosedur formal yang tidak sebanding dengan nilai kerugian konsumen dalam transaksi digital. BPSK juga menghadapi problem sosiologis berupa keterbatasan kompetensi teknologi informasi, persoalan yurisdiksi lintas daerah, serta belum adanya standar pembuktian elektronik yang seragam. Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa “informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.” Pasal 5 ayat (2) UU ITE menegaskan bahwa informasi elektronik dan dokumen elektronik merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia. Akan tetapi, praktik penyelesaian sengketa menunjukkan bahwa pemanfaatan alat bukti elektronik dalam proses penyelesaian sengketa konsumen masih belum berjalan secara optimal karena belum tersedianya sistem penyelesaian sengketa yang berbasis digital dan terintegrasi (Makarim, 2023).

Perkembangan hukum internasional memperlihatkan bahwa ODR telah menjadi instrumen penting dalam penyelesaian sengketa konsumen berbasis elektronik. *United Nations Commission on International Trade Law* (UNCITRAL) melalui *Technical Notes on Online Dispute Resolution* merekomendasikan penggunaan ODR sebagai sarana penyelesaian sengketa e-commerce yang cepat, murah, dan efektif, terutama bagi sengketa bernilai kecil dan lintas batas negara (UNCITRAL, 2017). Teori *access to justice* yang dikembangkan Cappelletti dan Garth menegaskan bahwa hukum harus mampu menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah dijangkau, efisien, dan proporsional dengan kebutuhan masyarakat pencari keadilan (Cappelletti & Garth, 2022). Perspektif tersebut melahirkan problem teoritis mengenai perlunya transformasi dari sistem penyelesaian sengketa konvensional menuju sistem penyelesaian sengketa digital yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana utama penyelesaian perkara. Sejumlah negara, seperti Kanada, Belanda, dan Tiongkok, telah berhasil mengintegrasikan ODR ke dalam sistem perlindungan konsumen digital sehingga mampu meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa dan mengurangi beban lembaga peradilan.

Problem yuridis dalam pengembangan ODR di Indonesia terletak pada belum adanya regulasi khusus yang mengatur prosedur, kewenangan, serta kekuatan hukum putusan ODR dalam sengketa konsumen digital. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memang mengakui penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun belum

mengatur secara spesifik penggunaan media elektronik dalam proses penyelesaian sengketa. Demikian pula Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 hanya mewajibkan marketplace menyediakan sarana pengaduan konsumen tanpa mengatur standar mekanisme penyelesaian sengketa digital secara komprehensif. Kekosongan norma tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum mengenai kedudukan hasil penyelesaian sengketa yang dilakukan secara elektronik serta mekanisme eksekusinya. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan reformasi hukum yang mampu mengintegrasikan perkembangan teknologi informasi dengan sistem perlindungan konsumen nasional.

Menurut penulis, pengembangan ODR di Indonesia harus dikonstruksikan sebagai sistem penyelesaian sengketa konsumen digital yang terintegrasi antara marketplace, BPSK, Kementerian Perdagangan, Otoritas Jasa Keuangan, dan lembaga perlindungan konsumen lainnya melalui satu portal nasional berbasis elektronik. Model tersebut harus mengadopsi prinsip *easy access, low cost, transparency, independence, dan enforceability* sehingga konsumen dapat mengajukan pengaduan, mengunggah alat bukti elektronik, mengikuti mediasi daring, hingga memperoleh putusan secara cepat dan efektif. Pembentukan ODR nasional juga memerlukan regulasi khusus yang mengatur kedudukan hukum putusan ODR, mekanisme eksekusi, perlindungan data pribadi, dan kewajiban marketplace untuk tunduk terhadap hasil penyelesaian sengketa. Novelty penelitian ini terletak pada gagasan pembentukan *Integrated Consumer Online Dispute Resolution System (IC-ODRS)*, yaitu model ODR yang mengintegrasikan penyelesaian sengketa konsumen digital dengan sistem pengawasan regulator dan kewajiban otomatis marketplace dalam pelaksanaan putusan. Konsep pembaruan hukum tersebut diharapkan menjadi instrumen perlindungan konsumen digital yang mampu mewujudkan kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan hukum dalam ekosistem perdagangan elektronik di Indonesia.

## SIMPULAN

Marketplace dalam ekosistem perdagangan digital tidak lagi dapat diposisikan sebagai perantara pasif, melainkan sebagai *responsible digital platform* yang memiliki tanggung jawab hukum terhadap kerugian konsumen berdasarkan rezim hukum perlindungan konsumen, hukum transaksi elektronik, dan perlindungan data pribadi. Kekaburan norma mengenai batas pertanggungjawaban marketplace menuntut rekonstruksi konsep tanggung jawab berbasis platform *responsibility, strict liability, dan duty of care* guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan konsumen yang berkeadilan. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konvensional belum mampu menjawab kompleksitas sengketa konsumen digital sehingga diperlukan pengembangan *Integrated Consumer Online Dispute Resolution System (IC-ODRS)* yang terintegrasi dengan marketplace dan regulator. Secara teoretis, penelitian ini memperluas kajian hukum perlindungan konsumen digital melalui pergeseran paradigma tanggung jawab platform dari *intermediary liability* menuju platform *responsibility*. Secara praktis, penelitian ini memberikan kontribusi berupa model pembaruan hukum dan desain kelembagaan penyelesaian sengketa

digital yang dapat menjadi dasar perumusan kebijakan dan reformasi regulasi perlindungan konsumen di Indonesia.

## DAFTAR RUJUKAN

- Audiawati, A. (2025). Tanggung jawab hukum pelaku usaha platform digital terhadap perlindungan konsumen dalam ekosistem e-commerce di Indonesia. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(2).
- Cappelletti, M., & Garth, B. (2022). *Access to Justice: The Worldwide Movement to Make Rights Effective*. Milan: Giuffrè Editore.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hadjon, P. M. (2021). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia (Edisi revisi)*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Howells, G., & Twigg-Flesner, C. (2022). *Consumer Product Liability (2nd ed.)*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003264460>
- Hutchinson, T., & Duncan, N. (2022). Defining and describing what we do: Doctrinal legal research. *Deakin Law Review*, 27(1), 83–119.
- Ibrahim, J. (2021). *Teori dan metodologi penelitian hukum normatif (Edisi revisi)*. Malang: Bayumedia Publishing.
- IRAC. (2022). *Legal research methodology and legal writing*. New Delhi: Thomson Reuters.
- Makarim, E. (2020). *Hukum telematika dan perlindungan data pribadi di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Makarim, E. (2023). *Hukum siber dan perlindungan data pribadi di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian hukum (Edisi revisi)*. Jakarta: Kencana.
- Nugroho, S. A. (2020). *Penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Nugroho, S. A. (2020). *Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Permata, R. R., & Safiranita, T. (2018). Aspek hukum media sosial terkait marketplace dalam e-commerce berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia. *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, 5(3), 522–539. <https://doi.org/10.22304/pjih.v5n3.a6>
- Ramadhani, D. A. (2018). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 48(2), 153–170. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no2.1668>
- Rule, C. (2020). Online dispute resolution and the future of justice. *Annual Review of Law and Social Science*, 16(1), 277–292.
- Schmitz, A. J., & Wing, L. (2021). Ethical principles for online dispute resolution. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 8(1), 4–24. <https://doi.org/10.5553/IJODR/235250022021008001002>
- Shidarta. (2022). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia (Edisi revisi)*. Jakarta: Grasindo.

- Suteki, & Taufani, G. (2020). Metodologi penelitian hukum: Filsafat, teori, dan praktik. Depok: Rajawali Pers.
- Suzor, N. (2019). Lawless: The secret rules that govern our digital lives. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108666428>
- Taekema, S. (2021). Methodologies of rule of law research: Why legal philosophy needs empirical and doctrinal scholarship. *Law and Method*, 11, 1-15. <https://doi.org/10.5553/REM/.000054>
- UN Commission on International Trade Law. (2017). Technical notes on online dispute resolution. New York: United Nations.
- UNCITRAL. (2017). Technical Notes on Online Dispute Resolution. New York: United Nations.
- Wahyudi, T., & Nugraha, X. (2023). Consumer protection and legal responsibility of digital platforms in Indonesian e-commerce. *Hasanuddin Law Review*, 9(2), 180-195.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. (2025). Laporan pengaduan konsumen transaksi digital 2024. Jakarta: YLKI.
- Zelevnikow, J. (2021). Using artificial intelligence to provide intelligent dispute resolut