



---

## Rekonstruksi Tanggung Jawab Platform *E-Commerce* dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Ketidaksesuaian Barang Berbasis Prinsip Keadilan Proporsional

Saiful Hadi<sup>1</sup>, Hanung Widjangkoro<sup>2</sup>

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

Email Korespondensi: [esha.301271@gmail.com](mailto:esha.301271@gmail.com)

---

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

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

---

### ABSTRACT

The growth of e-commerce has transformed the legal relationships between consumers, businesses, and e-commerce platforms, while also increasing the potential for disputes arising from discrepancies between the goods received by consumers and what was ordered. This issue is significant because current Indonesian regulations do not provide clarity regarding the scope and nature of e-commerce platforms' liability in resolving consumer disputes. This study aims to analyze the current regulatory framework governing the liability of e-commerce platforms, identify the legal issues that arise, and reconstruct a model of platform liability based on the principle of proportional justice. This study employs a normative legal method using a statutory approach, a conceptual approach, and a case-based approach. 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 the regulation of e-commerce platform liability remains partial, contains unclear norms and regulatory inconsistencies, and has not yet provided balanced legal protection for the parties involved. This study proposes the concept of the Balanced Dispute Resolution System (BDRS) as a legal reconstruction model that allocates liability proportionally among platforms, businesses, and consumers based on the principles of proportional liability, digital accountability, and consumer restorative protection. These findings contribute to the development of legal liability theory in tripartite digital legal relationships and provide recommendations for the formulation of specific regulations regarding the liability of e-commerce platforms to achieve legal certainty and fair consumer protection.

**Keywords:** Consumer protection; Liability; Proportional justice.

### ABSTRAK

Perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik telah mengubah pola hubungan hukum antara konsumen, pelaku usaha, dan platform e-commerce, sekaligus meningkatkan potensi sengketa akibat ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen. Permasalahan ini menjadi penting karena pengaturan hukum di Indonesia belum memberikan kepastian mengenai batas dan bentuk tanggung jawab platform e-commerce dalam penyelesaian sengketa konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konstruksi pengaturan tanggung jawab platform e-commerce yang berlaku saat ini, mengidentifikasi problematika yuridis yang muncul, serta merekonstruksi model tanggung jawab platform berbasis prinsip keadilan proporsional. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan 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 pengaturan tanggung jawab platform e-commerce masih bersifat parsial, mengandung kekaburan norma dan disharmonisasi regulasi, serta belum memberikan perlindungan hukum yang seimbang bagi para pihak. Penelitian ini menawarkan konsep Balanced Dispute Resolution System (BDRS) sebagai model rekonstruksi hukum yang menempatkan tanggung jawab secara proporsional antara platform, pelaku usaha, dan konsumen berdasarkan prinsip proportional liability, digital accountability, dan consumer restorative protection. Temuan ini berkontribusi terhadap pengembangan teori tanggung jawab hukum dalam hubungan hukum digital yang bersifat tripartit dan memberikan rekomendasi pembentukan regulasi khusus mengenai tanggung jawab platform e-commerce guna mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan konsumen yang berkeadilan.*

**Kata Kunci:** Keadilan proporsional; Perlindungan konsumen; Tanggung jawab.

## PENDAHULUAN

Perkembangan perdagangan elektronik telah mengubah konstruksi hubungan hukum antara konsumen, pelaku usaha, dan platform digital dalam ekosistem ekonomi digital. Transformasi tersebut menciptakan pola transaksi yang lebih efisien, namun sekaligus meningkatkan kompleksitas sengketa konsumen akibat ketidaksesuaian barang yang diterima dengan informasi yang ditampilkan pada platform *e-commerce*. Data pengaduan konsumen yang terus meningkat menunjukkan bahwa kerugian konsumen tidak lagi hanya bersumber dari tindakan pelaku usaha, melainkan juga berkaitan dengan peran platform sebagai penyedia sistem elektronik yang mengendalikan proses transaksi. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai batas dan bentuk tanggung jawab hukum platform ketika terjadi sengketa antara konsumen dan penjual. Fenomena ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital berjalan lebih cepat dibandingkan perkembangan konstruksi hukum yang mengaturnya (Putri et al., 2025).

Secara aspek filosofis memperlihatkan bahwa tujuan hukum sebagaimana dikemukakan Radbruch menempatkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai nilai fundamental yang harus diwujudkan secara seimbang. Realitas transaksi elektronik menunjukkan bahwa perlindungan hukum masih berorientasi pada hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha, sementara platform sering menempatkan diri sebagai perantara netral melalui klausul pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*). Keadaan tersebut menimbulkan ketidakseimbangan distribusi risiko hukum karena konsumen berada pada posisi yang paling rentan ketika mengalami kerugian. Prinsip keadilan proporsional yang dikembangkan oleh Aristoteles dan diperkuat oleh *teori distributive justice* menuntut agar setiap pihak memikul tanggung jawab sesuai tingkat keterlibatan dan manfaat ekonomi yang diperoleh dari suatu transaksi. Oleh karena itu, keberadaan platform sebagai aktor dominan dalam ekosistem digital memerlukan rekonstruksi tanggung jawab yang lebih adil dan proporsional.

Secara aspek yuridis menunjukkan adanya ketidakharmonisan norma dalam pengaturan tanggung jawab *platform e-commerce*. Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa “konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”, sedangkan Pasal 7 huruf b mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang yang diperdagangkan. Selain itu, Pasal 21 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur bahwa pelaku usaha wajib menyediakan data dan informasi yang lengkap dan benar. Akan tetapi, berbagai ketentuan tersebut belum memberikan pengaturan yang tegas mengenai tanggung jawab platform ketika ketidaksesuaian barang terjadi akibat kegagalan sistem verifikasi, pengawasan, maupun mekanisme penyelesaian sengketa yang berada di bawah kendali platform. Kekosongan norma tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum dalam menentukan subjek yang harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen (Putra et al., 2025; Audiawati, 2025).

Secara sosiologis memperlihatkan bahwa meningkatnya transaksi digital berbanding lurus dengan meningkatnya sengketa terkait barang palsu, barang cacat, ketidaksesuaian spesifikasi, serta kegagalan pengiriman. Hubungan hukum yang bersifat tripartit antara konsumen, penjual, dan platform menyebabkan proses penyelesaian sengketa menjadi lebih kompleks dibandingkan transaksi konvensional. Dalam praktiknya, platform sering berperan sebagai *adjudicator privat* melalui mekanisme refund, return, dan complaint handling yang putusannya menentukan hak para pihak. Namun, mekanisme tersebut sering kali tidak transparan, tidak akuntabel, dan belum memiliki standar hukum yang seragam. Akibatnya, perlindungan konsumen sangat bergantung pada kebijakan internal platform, bukan pada jaminan kepastian hukum yang diberikan oleh negara (Kwari & Suhartati, 2025; Esa & Maharani, 2026).

Kajian terdahulu umumnya berfokus pada perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, tanggung jawab marketplace terhadap kerugian konsumen, atau efektivitas penyelesaian sengketa melalui platform digital. Penelitian Putri et al. (2025) mengkaji tanggung jawab marketplace terhadap pelanggaran deskripsi produk, sementara Putra et al. (2025) menyoroti tanggung jawab platform terhadap produk cacat. Penelitian Audiawati (2025) mengkaji konstruksi tanggung jawab platform digital dalam ekosistem *e-commerce* Indonesia. Meskipun demikian, penelitian tersebut masih berorientasi pada konsep *liability konvensional* dan belum secara khusus mengembangkan model rekonstruksi tanggung jawab platform berdasarkan prinsip keadilan proporsional yang menyeimbangkan kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan platform digital secara simultan. Dengan demikian, masih terdapat research gap berupa belum tersusunnya konsep tanggung jawab hukum yang mampu mengintegrasikan fungsi platform sebagai perantara, pengendali sistem, sekaligus penyelenggara mekanisme penyelesaian sengketa.

Berdasarkan problem filosofis berupa belum terwujudnya keadilan proporsional, problem teoritis berupa belum memadainya teori tanggung jawab platform dalam hubungan hukum tripartit, problem yuridis berupa kekaburan

---

norma mengenai batas tanggung jawab *platform e-commerce*, serta problem sosiologis berupa meningkatnya sengketa konsumen akibat ketidaksesuaian barang dalam transaksi digital, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Fokus penelitian diarahkan pada rekonstruksi tanggung jawab *platform e-commerce* dalam penyelesaian sengketa konsumen akibat ketidaksesuaian barang berbasis prinsip keadilan proporsional, dengan rumusan masalah: bagaimana konstruksi tanggung jawab *platform e-commerce* yang berlaku saat ini dan bagaimana rekonstruksi tanggung jawab *platform e-commerce* dalam penyelesaian sengketa konsumen akibat ketidaksesuaian barang berbasis prinsip keadilan proporsional.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang berfokus pada kajian terhadap norma, asas, doktrin, dan konsep hukum yang mengatur tanggung jawab *platform e-commerce* dalam penyelesaian sengketa konsumen akibat ketidaksesuaian barang. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah berbagai regulasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan perdagangan melalui sistem elektronik, sedangkan pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji teori tanggung jawab hukum, perlindungan konsumen, dan prinsip keadilan proporsional. Adapun pendekatan kasus digunakan untuk memahami penerapan norma hukum dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen melalui putusan pengadilan maupun lembaga penyelesaian sengketa. Tujuan penggunaan ketiga pendekatan tersebut adalah untuk memahami substansi hukum, prinsip-prinsip hukum, serta implementasinya dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang diteliti (Marzuki, 2021). Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer merupakan sumber hukum yang mempunyai kekuatan mengikat, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta putusan pengadilan yang relevan dengan sengketa konsumen dalam transaksi elektronik. Bahan hukum sekunder meliputi buku teks hukum, artikel jurnal ilmiah terindeks Scopus dan Google Scholar, hasil penelitian, serta pendapat para ahli yang menjelaskan dan menginterpretasikan bahan hukum primer. Sementara itu, bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan indeks hukum yang digunakan untuk memberikan pemahaman konseptual dan terminologis terhadap isu yang dikaji (Taekema et al., 2023).

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan cara menginventarisasi, mengidentifikasi, dan mengklasifikasikan berbagai peraturan perundang-undangan, literatur hukum, artikel ilmiah, serta putusan pengadilan yang relevan dengan topik penelitian. Pengumpulan bahan hukum dilakukan secara sistematis berdasarkan relevansi

substansi, hierarki norma, dan keterkaitannya dengan isu tanggung jawab platform e-commerce. Metode ini bertujuan untuk memperoleh landasan normatif dan teoritis yang komprehensif guna menjawab permasalahan penelitian secara objektif dan terukur. Seluruh bahan hukum yang terkumpul kemudian diseleksi berdasarkan validitas akademik, aktualitas publikasi, dan relevansi terhadap fokus penelitian (Xanthaki, 2022). Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, asas hukum, dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Analisis dilakukan menggunakan metode interpretatif melalui penafsiran gramatikal, sistematis, dan teleologis untuk memahami makna norma hukum yang berlaku. Selain itu, digunakan pendekatan argumentatif untuk menguji konsistensi, relevansi, dan kecukupan norma hukum dalam mengatur tanggung jawab platform e-commerce. Hasil analisis selanjutnya digunakan untuk membangun argumentasi hukum mengenai perlunya rekonstruksi tanggung jawab platform e-commerce dalam penyelesaian sengketa konsumen akibat ketidaksesuaian barang berbasis prinsip keadilan proporsional (Hutchinson & Duncan, 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. *Konstruksi Pengaturan Tanggung Jawab Platform E-Commerce dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Ketidakesuaian Barang di Indonesia*

Perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik telah mengubah pola hubungan hukum antara konsumen, pelaku usaha, dan platform e-commerce. Hubungan hukum tersebut tidak lagi bersifat bilateral sebagaimana transaksi konvensional, melainkan berkembang menjadi hubungan hukum tripartit yang menempatkan platform sebagai penyelenggara sistem elektronik sekaligus pengendali mekanisme transaksi digital. Kondisi tersebut melahirkan persoalan baru mengenai batas tanggung jawab hukum platform ketika konsumen mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian barang. Secara filosofis, hukum bertujuan mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagaimana dikemukakan oleh Gustav Radbruch. Ketiga nilai dasar tersebut mensyaratkan adanya distribusi tanggung jawab yang proporsional terhadap seluruh pihak yang memperoleh manfaat ekonomi dari transaksi digital (Smits, 2021).

Secara teoritis menunjukkan bahwa teori tanggung jawab hukum (*liability theory*) yang dikembangkan oleh Hans Kelsen menempatkan tanggung jawab sebagai konsekuensi yuridis atas pelanggaran terhadap kewajiban hukum. Dalam konteks e-commerce, platform tidak hanya menyediakan sarana elektronik, tetapi juga memperoleh keuntungan ekonomi melalui komisi transaksi, pengelolaan pembayaran, dan pengendalian algoritma perdagangan digital. Teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon menegaskan bahwa negara berkewajiban memberikan perlindungan preventif dan represif terhadap pihak yang dirugikan akibat hubungan hukum yang tidak seimbang. Oleh karena itu, tanggung jawab platform tidak dapat dibatasi semata-mata sebagai perantara pasif (*passive*

*intermediary*), melainkan harus dipandang sebagai subjek hukum yang memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan dan keandalan sistem transaksi elektronik (Taekema et al., 2023).

Secara yuridis memperlihatkan bahwa pengaturan mengenai tanggung jawab platform *e-commerce* tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, "Hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa." Selanjutnya, Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan bahwa, "Pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa." Pengaturan tersebut diperkuat oleh Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Meskipun demikian, norma tersebut belum mengatur secara tegas bentuk pertanggungjawaban platform digital ketika terjadi kegagalan verifikasi informasi produk yang menyebabkan kerugian bagi konsumen (Putri et al., 2025).

Pengaturan yang lebih spesifik dapat ditemukan dalam Pasal 21 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib menyediakan data dan informasi yang lengkap dan benar. Selain itu, Pasal 22 ayat (1) PP Nomor 80 Tahun 2019 menentukan bahwa penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik wajib memastikan sistem elektronik yang dikelolanya aman, andal, dan bertanggung jawab. Norma tersebut menunjukkan bahwa platform *e-commerce* sesungguhnya memiliki kewajiban hukum untuk melakukan pengawasan terhadap aktivitas perdagangan yang terjadi di dalam sistemnya. Akan tetapi, ketentuan tersebut belum memberikan parameter yang jelas mengenai bentuk pertanggungjawaban platform ketika konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau spesifikasi yang ditampilkan pada aplikasi digital (Audiawati, 2025).

Secara sosiologis menunjukkan bahwa peningkatan transaksi digital di Indonesia diikuti dengan meningkatnya pengaduan konsumen terkait barang palsu, barang cacat, dan ketidaksesuaian spesifikasi produk. Hubungan hukum yang kompleks menyebabkan konsumen mengalami kesulitan dalam menentukan pihak yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami. Dalam praktiknya, platform *e-commerce* sering menggunakan klausul pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability clause*) yang menempatkan seluruh risiko transaksi kepada penjual dan konsumen. Keadaan demikian menimbulkan ketidakseimbangan hubungan hukum dan mengurangi efektivitas perlindungan konsumen sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara perkembangan teknologi digital dengan perkembangan norma hukum yang mengaturnya (Kwari & Suhartati, 2025).

Menurut penulis, konstruksi pengaturan tanggung jawab platform e-commerce di Indonesia masih bersifat parsial dan belum memberikan kepastian hukum mengenai kedudukan platform sebagai subjek yang turut bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Problem filosofis terletak pada belum terwujudnya keadilan proporsional dalam distribusi risiko transaksi digital. Problem teoritis terletak pada penggunaan konsep intermediary liability yang tidak lagi sesuai dengan karakteristik platform digital modern. Problem yuridis terletak pada kekaburan norma mengenai batas tanggung jawab platform dalam sistem perdagangan elektronik. Problem sosiologis terletak pada meningkatnya sengketa konsumen yang tidak diimbangi dengan mekanisme penyelesaian yang efektif. Oleh karena itu, diperlukan rekonstruksi pengaturan tanggung jawab platform e-commerce yang menempatkan platform, pelaku usaha, dan konsumen dalam posisi yang seimbang berdasarkan prinsip keadilan proporsional.

### ***B. Problematika Yuridis Tanggung Jawab Platform E-Commerce dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Ketidaksesuaian Barang***

Perkembangan teknologi digital telah menempatkan platform e-commerce sebagai aktor utama dalam sistem perdagangan elektronik di Indonesia. Kedudukan tersebut tidak hanya sebatas penyedia sarana elektronik, tetapi juga mencakup fungsi pengendalian transaksi, pengelolaan pembayaran, verifikasi penjual, dan penyelesaian sengketa secara internal. Kondisi demikian menimbulkan problem yuridis berupa kekaburan norma (*vague norms*) mengenai batas pertanggungjawaban platform ketika konsumen mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian barang. Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menentukan bahwa:

*“Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.”*

Akan tetapi, frasa “bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik” tidak memberikan batasan yang jelas mengenai bentuk tanggung jawab terhadap kerugian konsumen akibat informasi produk yang tidak sesuai. Kekaburan norma tersebut berimplikasi pada ketidakpastian hukum dalam menentukan apakah platform bertanggung jawab secara langsung, secara tidak langsung, atau bahkan terbebas dari segala bentuk pertanggungjawaban (Putri et al., 2025).

Secara filosofis menunjukkan bahwa hukum harus mampu mewujudkan keadilan substantif melalui distribusi tanggung jawab yang proporsional kepada setiap subjek hukum. Teori keadilan distributif Aristoteles menghendaki agar beban dan manfaat didistribusikan secara seimbang berdasarkan kontribusi dan peran masing-masing pihak. Realitas transaksi digital memperlihatkan bahwa platform memperoleh manfaat ekonomi yang besar melalui biaya layanan, komisi transaksi, dan pemanfaatan data konsumen, namun pada saat yang sama sering melepaskan

diri dari tanggung jawab hukum melalui klausul pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability clause*). Keadaan tersebut bertentangan dengan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, yang menegaskan bahwa negara wajib memberikan perlindungan kepada pihak yang berada pada posisi lemah dalam suatu hubungan hukum. Oleh karena itu, problem filosofis yang muncul terletak pada belum terwujudnya keseimbangan antara perlindungan konsumen dan kepentingan platform e-commerce dalam sistem perdagangan elektronik modern (Smits, 2021).

Secara teoritis menunjukkan bahwa pengaturan mengenai intermediary liability yang berkembang dalam hukum siber pada awalnya menempatkan platform sebagai perantara pasif (*passive intermediary*). Perkembangan model bisnis digital saat ini telah mengubah karakter platform menjadi *active intermediary* karena memiliki kemampuan untuk mengendalikan algoritma perdagangan, menentukan syarat dan ketentuan transaksi, mengelola pembayaran, serta melakukan intervensi terhadap penyelesaian sengketa konsumen. Teori tanggung jawab hukum yang dikemukakan Hans Kelsen menegaskan bahwa setiap subjek yang memperoleh kewenangan hukum dan menikmati manfaat ekonomi harus pula memikul konsekuensi hukum atas tindakan atau kelalaian yang terjadi dalam ruang kewenangannya. Namun demikian, konstruksi regulasi di Indonesia masih mempertahankan paradigma lama yang menempatkan platform sekadar sebagai penyedia sarana elektronik sehingga melahirkan kekosongan norma mengenai bentuk dan batas tanggung jawab platform terhadap kerugian konsumen (Taekema et al., 2023).

Problematika berikutnya berkaitan dengan disharmonisasi peraturan perundang-undangan. Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Pasal 19 ayat (1) UUPK juga menegaskan bahwa:

*“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”*

Sebaliknya, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik lebih banyak mengatur kewajiban administratif penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik tanpa merumuskan secara eksplisit tanggung jawab keperdataan platform atas kerugian konsumen. Ketidaksinkronan tersebut melahirkan disharmonisasi norma yang menyebabkan terjadinya perbedaan penafsiran dalam praktik penegakan hukum (Audiawati, 2025).

Secara sosiologis menunjukkan bahwa peningkatan jumlah transaksi *e-commerce* berbanding lurus dengan meningkatnya pengaduan mengenai barang tidak sesuai deskripsi, barang palsu, barang rusak, dan keterlambatan pengiriman.

Konsumen pada umumnya lebih memilih menggunakan mekanisme internal platform melalui fasilitas *refund*, *return*, dan *dispute resolution* daripada mengajukan gugatan ke pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Akan tetapi, mekanisme tersebut belum memiliki standar prosedur yang seragam dan sering kali lebih mengutamakan kebijakan internal platform daripada perlindungan hak-hak konsumen. Beberapa platform bahkan memberikan keputusan secara sepihak tanpa proses pembuktian yang transparan serta tidak menyediakan upaya keberatan yang efektif. Kondisi demikian menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa digital di Indonesia masih mengandung kelemahan dari aspek akuntabilitas, transparansi, dan kepastian hukum (Kwari & Suhartati, 2025).

Perspektif hukum perdata juga menunjukkan adanya ketidakjelasan mengenai dasar gugatan yang dapat digunakan konsumen terhadap platform *e-commerce*. Ketika terjadi ketidaksesuaian barang, konsumen pada dasarnya dapat mengajukan gugatan wanprestasi berdasarkan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata atau gugatan perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa:

*“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.”*

Persoalan muncul karena hubungan hukum antara konsumen dan platform tidak selalu didasarkan pada perjanjian langsung, sehingga pertanggungjawaban platform sering kali sulit dibuktikan. Kekosongan pengaturan tersebut pada akhirnya menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah dan mengurangi efektivitas perlindungan hukum yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan.

Menurut penulis, problematika yuridis tanggung jawab platform *e-commerce* tidak semata-mata disebabkan oleh ketiadaan regulasi, melainkan juga oleh ketidaksesuaian paradigma hukum dengan perkembangan model bisnis digital. Problem filosofis terletak pada belum tercapainya keadilan proporsional antara konsumen, pelaku usaha, dan platform digital. Problem teoritis terletak pada masih digunakannya konsep *passive intermediary* terhadap platform yang telah berkembang menjadi *active intermediary*. Problem yuridis terletak pada kekaburan norma dan disharmonisasi peraturan perundang-undangan mengenai bentuk pertanggungjawaban platform. Problem sosiologis terletak pada meningkatnya sengketa konsumen yang belum diimbangi dengan mekanisme penyelesaian sengketa digital yang transparan dan akuntabel. Oleh karena itu, diperlukan rekonstruksi pengaturan tanggung jawab platform *e-commerce* yang mampu memberikan kepastian hukum dan menjamin perlindungan konsumen berdasarkan prinsip keadilan proporsional.

### **C. Rekonstruksi Tanggung Jawab Platform E-Commerce dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Ketidaksesuaian Barang Berbasis Prinsip Keadilan Proporsional**

---

Perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik telah menggeser paradigma hubungan hukum dari pola konvensional menuju hubungan hukum digital yang melibatkan konsumen, pelaku usaha, dan platform *e-commerce* sebagai penyelenggara sistem elektronik. Kedudukan platform yang semula dipandang hanya sebagai *intermediary* kini telah berkembang menjadi aktor yang mengendalikan sistem transaksi, pengelolaan pembayaran, penyimpanan data, dan penyelesaian sengketa secara internal. Kondisi tersebut mengharuskan adanya rekonstruksi terhadap model pertanggungjawaban yang selama ini hanya dibebankan kepada pelaku usaha. Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa:

*“Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.”*

Ketentuan tersebut sesungguhnya telah memberikan landasan normatif bahwa platform tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab hukum atas kerugian yang timbul dalam sistem yang dikelolanya, meskipun bentuk pertanggungjawaban tersebut belum dirumuskan secara eksplisit (Putri et al., 2025).

Secara filosofis menunjukkan bahwa rekonstruksi tanggung jawab platform harus berlandaskan prinsip keadilan proporsional (*proportional justice*). Teori keadilan distributif Aristoteles menghendaki agar hak dan kewajiban didistribusikan sesuai dengan kontribusi dan manfaat yang diperoleh masing-masing pihak dalam suatu hubungan hukum. Platform *e-commerce* memperoleh keuntungan ekonomi melalui biaya layanan, komisi transaksi, pemanfaatan data konsumen, dan peningkatan nilai perusahaan akibat aktivitas perdagangan yang berlangsung dalam sistemnya. Oleh sebab itu, platform seharusnya memikul tanggung jawab yang sebanding dengan manfaat yang diperolehnya. Konsep keadilan proporsional juga sejalan dengan teori hukum progresif yang dikemukakan Satjipto Rahardjo, bahwa hukum harus ditempatkan sebagai instrumen untuk mewujudkan keadilan substantif dan tidak boleh terjebak pada formalitas normatif yang justru mengabaikan perlindungan terhadap masyarakat (Rahardjo, 2021). Rekonstruksi tanggung jawab platform pada hakikatnya bertujuan mewujudkan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan penyelenggara sistem elektronik.

Secara teoritis memperlihatkan bahwa *teori intermediary liability* yang selama ini digunakan dalam pengaturan platform digital tidak lagi relevan dengan karakter bisnis *e-commerce* modern. Platform saat ini telah berubah menjadi *active intermediary* yang memiliki kemampuan melakukan verifikasi penjual, pengendalian algoritma pencarian produk, pemblokiran akun, pengelolaan pembayaran, dan penyelesaian sengketa secara internal. Teori tanggung jawab hukum Hans Kelsen menyatakan bahwa setiap subjek hukum yang memperoleh kewenangan hukum harus pula memikul konsekuensi hukum atas tindakan atau kelalaiannya. Berdasarkan teori

tersebut, platform yang gagal melakukan pengawasan terhadap penjual, gagal menyediakan sistem pengaduan yang efektif, atau lalai dalam melakukan verifikasi terhadap produk yang diperdagangkan, seharusnya dapat dimintai pertanggungjawaban hukum. Rekonstruksi konsep liability dengan demikian harus mengarah pada penerapan *shared liability* atau tanggung jawab bersama antara platform, pelaku usaha, dan konsumen sesuai dengan tingkat kesalahan dan kontribusi masing-masing pihak (Smits, 2021).

Secara yuridis menunjukkan bahwa berbagai regulasi di Indonesia belum memberikan pengaturan yang komprehensif mengenai pertanggungjawaban platform digital. Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Pasal 19 ayat (1) UUPK juga menentukan bahwa:

*“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”*

Pasal tersebut hanya menempatkan pelaku usaha sebagai pihak yang bertanggung jawab dan belum mengatur secara tegas pertanggungjawaban platform e-commerce. Sementara itu, Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur bahwa penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik wajib menyediakan sistem yang aman dan andal. Ketidakharmisan pengaturan tersebut mengakibatkan keaburan norma (*vague norms*) dan melahirkan ketidakpastian hukum mengenai kedudukan platform dalam sengketa konsumen (Audiawati, 2025).

Perspektif sosiologis menunjukkan bahwa peningkatan jumlah sengketa konsumen akibat ketidaksesuaian barang tidak diikuti oleh efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan platform. Sistem *refund*, *return*, dan *dispute resolution* pada berbagai *marketplace* masih didasarkan pada kebijakan internal yang bersifat sepihak dan tidak seragam. Konsumen sering mengalami kesulitan dalam memperoleh ganti kerugian karena keputusan platform tidak transparan dan tidak menyediakan mekanisme keberatan yang efektif. Keadaan demikian bertentangan dengan Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa:

*“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.”*

Oleh karena itu, sistem penyelesaian sengketa konsumen pada platform e-commerce perlu direkonstruksi melalui model penyelesaian yang menjamin keadilan prosedural dan keadilan substantif bagi seluruh pihak (Kwari & Suhartati, 2025).

Rekonstruksi yang ditawarkan dalam penelitian ini diwujudkan melalui konsep *Balanced Dispute Resolution System* (BDRS) sebagai model ideal penyelesaian sengketa konsumen berbasis prinsip keadilan proporsional. Model ini dibangun atas tiga pilar utama, yaitu *proportional liability*, *digital accountability*, dan *consumer restorative protection* yaitu:

- a) Platform bertanggung jawab apabila kerugian konsumen timbul akibat kegagalan sistem, kegagalan verifikasi penjual, atau kelalaian dalam pengawasan transaksi.
- b) Pelaku usaha bertanggung jawab atas cacat produk, ketidaksesuaian spesifikasi, dan informasi yang tidak benar.
- c) Konsumen juga dibebankan tanggung jawab untuk bertindak dengan itikad baik dan mengikuti prosedur transaksi yang berlaku. Konsep ini menggeser paradigma *single liability* menuju *shared liability* yang lebih sesuai dengan karakteristik hubungan hukum tripartit dalam perdagangan digital modern (Taekema et al., 2023).

Menurut penulis, pembaharuan hukum mengenai tanggung jawab platform *e-commerce* harus diarahkan pada pembentukan norma baru yang secara tegas mengatur kedudukan platform sebagai subjek yang dapat dimintai pertanggungjawaban perdata dan administratif apabila kelalaiannya mengakibatkan kerugian konsumen. Problem filosofis terletak pada belum tercapainya keadilan proporsional dalam distribusi risiko transaksi digital. Problem teoritis terletak pada ketidaksesuaian *teori intermediary liability* dengan perkembangan platform digital modern. Problem yuridis terletak pada kekosongan norma mengenai batas pertanggungjawaban platform. Problem sosiologis terletak pada meningkatnya jumlah sengketa konsumen yang belum memperoleh penyelesaian secara efektif. Novelty penelitian ini terletak pada pengembangan konsep *Balanced Dispute Resolution System* (BDRS) sebagai model rekonstruksi hukum yang mengintegrasikan prinsip *proportional liability*, *digital accountability*, dan *consumer restorative protection* sebagai dasar pembentukan regulasi baru mengenai tanggung jawab platform *e-commerce* di Indonesia.

## SIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa konstruksi pengaturan tanggung jawab platform *e-commerce* di Indonesia masih bersifat parsial, mengandung kekaburan norma, dan belum memberikan kepastian hukum mengenai batas pertanggungjawaban platform dalam sengketa konsumen akibat ketidaksesuaian barang. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakseimbangan perlindungan hukum karena beban tanggung jawab masih berorientasi pada pelaku usaha, sementara platform memiliki peran dominan dalam mengendalikan sistem transaksi digital. Rekonstruksi berbasis prinsip keadilan proporsional melalui konsep *Balanced Dispute Resolution System* (BDRS) menawarkan model pertanggungjawaban bersama (*shared liability*) antara platform, pelaku usaha, dan konsumen sesuai tingkat keterlibatan dan kesalahannya. Temuan ini memperkuat pengembangan teori tanggung jawab hukum dan teori perlindungan konsumen dalam hubungan

---

hukum digital yang bersifat tripartit. Secara praktis, penelitian ini memberikan dasar normatif bagi pembentukan regulasi yang lebih komprehensif mengenai tanggung jawab platform *e-commerce* dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang lebih efektif. Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada pengembangan konsep BDRS sebagai model pembaharuan hukum yang mengintegrasikan prinsip *proportional liability*, *digital accountability*, dan *consumer restorative protection* dalam sistem perdagangan elektronik 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), 1260–1272.
- Esa, A. M., & Maharani, D. T. (2026). Consumer Protection in Electronic Commerce Reviewed from the Aspect of Contractual Liability in Marketplace Platforms. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 5(2). <https://doi.org/10.55681/sentri.v5i2.5673>
- Hadjon, P. M. (2021). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hutchinson, T., & Duncan, N. (2022). Defining and Describing What We Do: Doctrinal Legal Research. *Deakin Law Review*, 27(1), 83–119. <https://doi.org/10.21153/dlr2022vol27no1art1256>
- Kwari, J. A., & Suhartati, A. (2025). Penerapan Prinsip Limitation of Liability terhadap Tanggung Jawab Platform E-Commerce dalam Kasus Fake Order di Indonesia. *Journal of Scientech Research and Development*, 7(1), 112–126. <https://doi.org/10.56670/jsrd.v7i1.1053>
- Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miru, A. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Putra, R. D., Suparwi, S., & Aini, F. G. (2025). Legal Liability of E-Commerce Platforms for Consumer Losses Resulting from Defective Products. *Legal Brief*, 14(5).
- Putri, A. N., Rahmatiar, Y., Abas, M., & Sanjaya, S. (2025). Legal Liability of Marketplace Platform Operators for Product Description Violations Under Indonesian Consumer Protection Law. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 16(2), 245–260. <https://doi.org/10.26905/idjch.v16i2.15604>
- Rahardjo, S. (2021). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Shidarta. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Smits, J. M. (2021). *Advanced Introduction to Legal Research Methods*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Taekema, S., van Klink, B., de Visser, M., & van Dijck, G. (2023). Facts and Norms in Legal Scholarship: A Cross-Disciplinary Perspective. *Law and Method*, 13(1), 1–15. <https://doi.org/10.5553/REM/.000072>
- Xanthaki, H. (2022). Legal Interpretation and Legislative Drafting. *Statute Law Review*, 43(2), 115