JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik
E-ISSN: 2747-1993
P-ISSN: 2747-2000
https://dinastirev.org/JIHHP dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jihhp.v6i4
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 15 Mei 2026 | **Revised**: 3 Juni 2026 | **Accepted**: 21 Juni 2026

Batasan Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen Dalam Ekosistem Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE)

Mochammad Refa Asyari[1], Asti Sri Mulyanti[2]
[1]Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Indonesia. muhamadrefa2828@gmail.com
[2]Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Indonesia, astisri@ummi.ac.id.

Corresponding Author: muhamadrefa2828@gmail.com[1]

Abstract: *The rapid acceleration of e-commerce growth in Indonesia has given rise to a complex Electronic Trading System (PMSE) ecosystem, accompanied by increasing consumer vulnerability stemming from inadequate legal accountability mechanisms among business actors. This study analyzes the legal construction of business actor liability, maps the boundaries of responsibility among marketplace platforms, third-party sellers, and producers, and evaluates the effectiveness of legal remedies available to digital consumers within the PMSE ecosystem. A normative juridical method is employed through statutory, conceptual, and comparative approaches, analyzed using three theoretical frameworks: strict liability, risk liability, and economic analysis of law. The findings reveal that three primary regulatory instruments Law No. 8 of 1999, Government Regulation No. 80 of 2019, and Minister of Trade Regulation No. 31 of 2023 have yet to establish a cohesive accountability system, as none explicitly adopts proportional liability principles for platforms. A comparative analysis with Singapore and Malaysia confirms Indonesia's lag in repositioning platforms as active legal subjects bearing obligations proportional to the risks they generate. This study recommends revising Article 19 of the Consumer Protection Law to adopt precautionary liability principles, incorporating a specific provision on direct civil sanctions against platforms within Government Regulation No. 80 of 2019, and developing an independent technology-based Online Dispute Resolution mechanism as an inclusive and accessible digital dispute settlement channel.*

Keywords: *Consumer Protection, Legal Liability, Marketplace*

Abstrak: Akselerasi pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia telah melahirkan ekosistem PMSE yang kompleks, namun diiringi meningkatnya kerentanan konsumen akibat lemahnya sistem pertanggungjawaban hukum pelaku usaha. Penelitian ini menganalisis konstruksi pertanggungjawaban hukum, memetakan batasan tanggung jawab antara *platform*

marketplace, penjual pihak ketiga, dan produsen, serta mengevaluasi efektivitas upaya hukum konsumen digital dalam ekosistem PMSE. Metode yuridis normatif digunakan dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan komparatif, yang dianalisis melalui tiga kerangka teori: *strict liability*, *risk liability*, dan *economic analysis of law*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga regulasi utama UU No. 8/1999, PP No. 80/2019, dan Permendag No. 31/2023 belum membentuk sistem pertanggungjawaban yang kohesif karena tidak mengadopsi prinsip tanggung jawab proporsional bagi *platform*. Perbandingan dengan Singapura dan Malaysia mengonfirmasi ketertinggalan Indonesia dalam memposisikan *platform* sebagai *active legal subject*. Penelitian ini merekomendasikan revisi Pasal 19 UUPK untuk mengadopsi *precautionary liability*, penambahan pasal sanksi perdata langsung terhadap *platform* dalam PP No. 80/2019, serta pengembangan ODR independen berbasis teknologi.

Kata Kunci: *Marketplace*, Perlindungan Konsumen, Pertanggungjawaban Hukum

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung secara eksponensial telah mendorong transformasi fundamental dalam struktur perdagangan global, termasuk di Indonesia. Fenomena *e-commerce* atau perdagangan melalui sistem elektronik kini menjadi tulang punggung aktivitas ekonomi digital yang melibatkan jutaan transaksi setiap harinya melalui berbagai platform *marketplace*, seperti Tokopedia, Shopee, Lazada, dan Bukalapak.(Muarif, 2025) Pertumbuhan ini membawa konsekuensi hukum yang kompleks, terutama menyangkut posisi konsumen yang kerap berada dalam kedudukan rentan akibat ketimpangan informasi (*information asymmetry*) antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam konteks ini, persoalan pertanggungjawaban hukum pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen menjadi isu krusial yang memerlukan kajian akademis secara mendalam dan komprehensif.(Sari et al., 2026)

Urgensi persoalan ini tergambar nyata dalam dua kasus empiris yang mencuat di ekosistem PMSE Indonesia. Pada tahun 2020, lebih dari 91 juta data pengguna Tokopedia bocor dan diperjualbelikan di forum *dark web*, namun tidak ada satu pun konsumen yang berhasil memperoleh ganti rugi konkret melalui jalur hukum yang tersedia mengindikasikan lemahnya mekanisme pertanggungjawaban *platform* dalam praktik. Pada sisi lain, platform Shopee diketahui mensyaratkan *unboxing video* sebagai prasyarat pengajuan klaim ganti rugi kepada konsumen, suatu kebijakan yang secara akademis dinilai bertentangan dengan prinsip pembuktian terbalik dalam Pasal 22 UUPK sekaligus mencerminkan ketimpangan relasi kuasa antara *platform* dan konsumen yang belum tertangani secara hukum. Dua fakta tersebut bukan anomali, melainkan cerminan sistemik dari absennya konstruksi pertanggungjawaban hukum yang tegas dan proporsional dalam ekosistem PMSE.

Kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia secara umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun regulasi tersebut dinilai belum cukup responsif terhadap dinamika transaksi digital yang terus berevolusi. Pemerintah kemudian menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), yang secara spesifik mengatur ekosistem transaksi daring. Meski demikian, penerapan ketentuan pertanggungjawa ban hukum dalam praktik masih menghadapi berbagai hambatan struktural, mulai dari ambiguitas peran *platform* sebagai perantara, keterbatasan yurisdiksi lintas batas, hingga sulitnya pembuktian kerugian dalam lingkungan digital.(Heng & Lie, 2025) Hal ini menciptakan celah perlindungan (*protection gap*) yang signifikan bagi konsumen digital di Indonesia.(Natha et al., 2022)

Untuk menganalisis persoalan tersebut secara argumentatif dan tidak semata naratif, penelitian ini bertumpu pada tiga kerangka teori utama. *Pertama*, teori ***strict liability*** (*tanggung jawab mutlak*), yakni doktrin yang mewajibkan pihak pengendali risiko bertanggung jawab atas kerugian tanpa mensyaratkan pembuktian kesalahan relevan untuk menilai apakah *platform* dapat dimintai pertanggungjawaban meski berdalih sebagai perantara teknis semata (Putri et al., 2025). *Kedua*, teori ***risk liability*** (*pertanggungjawaban berbasis risiko*), yang membebankan kewajiban hukum pada pihak yang memperoleh manfaat ekonomis terbesar sekaligus menciptakan risiko terbesar dalam ekosistem PMSE, *platform* yang menguasai arus dana, algoritma rekomendasi, dan data konsumen adalah entitas yang paling tepat menanggung risiko tersebut secara proporsional.(Wulandari S et al., 2025) *Ketiga*, perspektif ***economic analysis of law***, yang mengevaluasi desain aturan hukum berdasarkan kemampuannya menciptakan insentif yang efisien dan meminimalkan biaya sosial digunakan untuk menilai apakah regulasi PMSE yang ada telah mendorong alokasi tanggung jawab yang optimal di antara seluruh aktor ekosistem.(Wen & Xin, 2026)

Berbagai kajian terdahulu telah menelaah perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dari perspektif yang beragam: sebagian berfokus pada aspek normatif regulasi PMSE secara umum, sebagian mengkaji mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR), dan sejumlah penelitian membahas isu data pribadi secara terpisah. Kajian yang secara spesifik menganalisis batasan pertanggungjawaban antara *platform*, penjual pihak ketiga, dan produsen dalam satu ekosistem terintegrasi masih sangat terbatas, dan sebagian besar belum mengakomodasi Permendag No. 31 Tahun 2023 sebagai regulasi terbaru. Namun lebih dari sekadar mengisi kekosongan tersebut, terdapat tiga celah penelitian yang belum terjembatani secara bersamaan: *pertama*, belum ada kajian yang mengintegrasikan ketiga regulasi utama secara simultan menggunakan pisau analisis *strict liability* dan *risk liability* untuk memetakan batas tanggung jawab secara proporsional; *kedua*, kajian komparatif yang ada umumnya menyentuh satu yurisdiksi asing tanpa perbandingan pasal yang sistematis; *ketiga*, dan yang paling krusial belum ada penelitian yang secara eksplisit merumuskan model rekonstruktif pertanggungjawaban *platform* sebagai *active legal subject* dalam ekosistem PMSE, yakni konsep yang menempatkan *platform* bukan sebagai fasilitator pasif, melainkan sebagai subjek hukum aktif yang menanggung kewajiban proporsional atas risiko yang diciptakannya. Ketiga celah inilah yang menjadi *novelty* dan kontribusi ilmiah artikel ini.(Andriana et al., 2026)

Terdapat tiga rumusan masalah yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini. *Pertama*, bagaimana konstruksi hukum pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam ekosistem perdagangan melalui sistem elektronik berdasarkan regulasi yang berlaku di Indonesia? *Kedua*, di mana letak batasan pertanggungjawaban hukum antara *platform marketplace*, penjual pihak ketiga, dan produsen dalam ekosistem PMSE ketika konsumen mengalami kerugian? *Ketiga*, bagaimana upaya hukum yang tersedia bagi konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha di ekosistem PMSE dan sejauhmana efektivitasnya dalam memberikan perlindungan yang nyata? Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan: *pertama*, menganalisis konstruksi hukum pertanggungjawaban pelaku usaha dalam ekosistem PMSE berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku; *kedua*, mengidentifikasi dan memetakan batasan pertanggungjawaban hukum di antara para pihak dalam ekosistem PMSE secara proporsional; *ketiga*, mengevaluasi efektivitas upaya hukum yang tersedia bagi konsumen digital dalam menegakkan hak-haknya atas kerugian yang diderita.

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat teoretis berupa pengayaan khazanah ilmu hukum ekonomi digital, khususnya dalam pengembangan doktrin pertanggungjawaban hukum yang adaptif terhadap ekosistem platform digital. Secara praktis, temuan penelitian dapat menjadi rujukan bagi pembentuk kebijakan dalam menyempurnakan regulasi PMSE, bagi pelaku usaha dalam membangun sistem kepatuhan hukum (*legal compliance*) yang

bertanggung jawab, serta bagi konsumen dalam memahami hak-hak hukum mereka secara lebih komprehensif. Pada gilirannya, kajian ini diharapkan turut berkontribusi pada terwujudnya ekosistem perdagangan digital yang berkeadilan, transparan, dan berpihak pada perlindungan konsumen sebagai pilar fundamental pembangunan ekonomi digital nasional.(Izazi et al., 2024)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *yuridis normatif*, yakni metode penelitian hukum yang menempatkan norma, asas, dan doktrin hukum sebagai objek kajian utama melalui studi kepustakaan (*library research*) secara sistematis dan analitis. Pendekatan ini dipilih karena persoalan batasan pertanggungjawaban hukum pelaku usaha dalam ekosistem PMSE pada dasarnya merupakan persoalan konstruksi norma hukum yang memerlukan penafsiran mendalam terhadap berbagai instrumen regulasi yang berlaku, bukan semata pengukuran empiris di lapangan.(Marzuki, 2022) Penelitian ini menggunakan tiga pendekatan secara simultan, yaitu *pendekatan perundang-undangan* (*statute approach*), *pendekatan konseptual* (*conceptual approach*), dan *pendekatan perbandingan* (*comparative approach*). Pendekatan *comparative approach* dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan membandingkan kerangka hukum pertanggungjawaban *platform marketplace* di tiga yurisdiksi, yakni Indonesia, Singapura, dan Malaysia. Pemilihan Singapura didasarkan pada posisinya sebagai yurisdiksi *common law* di ASEAN yang telah mengadopsi prinsip *precautionary liability* bagi *platform* melalui *Consumer Protection (Fair Trading) Act*, sehingga relevan sebagai cermin komparatif atas ketertinggalan regulasi Indonesia. Malaysia dipilih karena memiliki kedekatan sistem hukum dengan Indonesia sebagai sesama negara *civil law* di ASEAN, sekaligus telah mengembangkan *Consumer Protection Act 1999* yang lebih adaptif terhadap transaksi digital dibandingkan UUPK Indonesia. Perbandingan dilakukan pada tiga dimensi utama: pertama, konstruksi normatif tanggung jawab *platform*; kedua, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen digital; dan ketiga, efektivitas penegakan hukum lintas batas terhadap pelaku usaha asing.(Heng & Lie, 2025) Pendekatan *statute approach* dilakukan dengan mengkaji secara sistematis seluruh peraturan perundang-undangan yang relevan.

Selain ketiga pendekatan tersebut, penelitian ini secara eksplisit menggunakan tiga kerangka teori sebagai pisau analisis guna memastikan pembahasan bersifat argumentatif dan tidak semata naratif-deskriptif. *Pertama*, teori *strict liability* digunakan untuk menganalisis konstruksi pertanggungjawaban *platform* tanpa mensyaratkan pembuktian unsur kesalahan, relevan khususnya dalam situasi di mana *platform* menguasai infrastruktur transaksi namun berdalih sebagai perantara pasif. *Kedua*, teori *risk liability* digunakan untuk memetakan batasan tanggung jawab secara proporsional berdasarkan siapa yang memperoleh manfaat ekonomis terbesar sekaligus menciptakan risiko terbesar dalam ekosistem PMSE. *Ketiga*, perspektif *economic analysis of law* digunakan untuk mengevaluasi apakah desain regulasi yang ada telah menciptakan insentif yang tepat bagi seluruh aktor ekosistem dalam meminimalkan kerugian konsumen secara efisien.(Sari et al., 2026)

Adapun sumber hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini mencakup tiga regulasi utama, yaitu: *pertama*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjadi landasan normatif hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha secara umum; *kedua*, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang secara spesifik mengatur tata kelola transaksi digital termasuk mekanisme pertanggungjawaban para pihak; dan *ketiga*, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan. Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, sebagai regulasi terbaru yang mempertegas batasan peran dan tanggung jawab *platform digital* dalam ekosistem PMSE.

Sumber hukum sekunder meliputi literatur ilmiah berupa buku teks hukum, artikel jurnal nasional dan internasional bereputasi, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Sementara sumber hukum tersier mencakup kamus hukum dan ensiklopedia yang digunakan untuk memperjelas konsep dan terminologi teknis.(Fajar & Achmad, 2022) Keseluruhan bahan hukum dikumpulkan melalui teknik dokumentasi dan studi pustaka, kemudian dianalisis menggunakan metode *preskriptif-analitis*, yaitu menguraikan permasalahan hukum secara mendalam lalu memberikan penilaian normatif berdasarkan kaidah hukum yang berlaku. Penafsiran hukum dilakukan secara *gramatikal*, *sistematis*, dan *teleologis* guna menghasilkan pemahaman yang koheren atas konstruksi pertanggungjawaban hukum dalam ekosistem perdagangan digital yang terus berkembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Konstruksi Hukum Pertanggungjawaban Pelaku Usaha dalam Ekosistem Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Pertanggungjawaban hukum pelaku usaha dalam ekosistem *Perdagangan Melalui Sistem Elektronik* (PMSE) di Indonesia dibangun di atas tiga pilar regulasi yang saling melengkapi dan membentuk konstruksi normatif yang kohesif. Pilar pertama adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang berfungsi sebagai fondasi perlindungan hak konsumen secara umum; pilar kedua adalah Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menjadi kerangka hukum utama transaksi digital; dan pilar ketiga adalah Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 yang mempertegas aturan teknis dan operasional seluruh pelaku ekosistem PMSE.(Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2019)(Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, 2023) UUPK menetapkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa yang dipasarkan kepada konsumen. Pasal 19 UUPK secara eksplisit mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, maupun kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat dari mengonsumsi produk yang diperdagangkan. Prinsip ini mengandung nilai keadilan, keamanan, dan kepastian hukum yang menjadi asas fundamental perlindungan konsumen di Indonesia.(Undang-Undang, 1999) Dalam konteks transaksi digital, penerapan ketentuan tersebut menjadi jauh lebih kompleks karena sifat transaksi yang nirtatap-muka secara struktural memperlemah kemampuan konsumen untuk memverifikasi kualitas dan keaslian produk sebelum pembelian terjadi.

Tohadi et al. menegaskan bahwa *marketplace* sesungguhnya memenuhi kualifikasi sebagai pelaku usaha sebagaimana yang dimaksud Pasal 1 angka 3 UUPK, sehingga secara hukum terikat pada keseluruhan kewajiban dalam Pasal 4, 7, dan 19 UUPK, yang mencakup kewajiban menyediakan informasi akurat, menjamin keamanan transaksi, serta memberikan kompensasi atas kerugian konsumen.(Tohadi et al., 2026) Konstruksi hukum ini secara tegas menolak argumen bahwa *marketplace* hanyalah entitas netral penyedia infrastruktur teknis, karena secara faktual *marketplace* mengendalikan arus dana konsumen melalui sistem *escrow*, menetapkan biaya layanan, serta mengelola mekanisme penyelesaian sengketa secara internal. Penguasaan atas ketiga fungsi strategis tersebut menempatkan *marketplace* pada posisi yang secara substansial memengaruhi kualitas perlindungan yang diterima konsumen. PP Nomor 80 Tahun 2019 memperkuat konstruksi normatif tersebut dengan menegaskan empat prinsip utama yang wajib dijunjung dalam seluruh aktivitas PMSE, yakni *iktikad baik*, *transparansi*, *akuntabilitas*, dan *keadilan*.(Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2019) Regulasi ini juga mewajibkan setiap pelaku usaha, baik yang berdomisili di dalam maupun di luar wilayah Indonesia, untuk tunduk pada hukum Indonesia sepanjang aktivitas usahanya menyasar konsumen

Indonesia. Kewajiban tersebut meliputi penyediaan sistem elektronik yang aman dan tersertifikasi, perlindungan data pribadi konsumen, serta penyelesaian sengketa yang efektif dan proporsional. Dengan demikian, PP Nomor 80 Tahun 2019 membangun kerangka akuntabilitas yang bersifat ekstrateritorial guna menutup celah yurisdiksi yang selama ini kerap dimanfaatkan oleh pelaku usaha lintas batas untuk menghindar dari pertanggungjawaban hukum di Indonesia.

Dimensi teknis-operasional dari konstruksi pertanggungjawaban tersebut dipertegas oleh Permendag Nomor 31 Tahun 2023. Regulasi ini mengatur kewajiban perizinan berbasis risiko bagi seluruh pelaku usaha PMSE, mewajibkan pelaku usaha asing untuk menyediakan informasi identitas, izin usaha, standar produk, dan rekening dalam format yang dapat diverifikasi oleh otoritas, serta mengharuskan penggunaan Bahasa Indonesia dalam setiap deskripsi produk yang ditawarkan kepada konsumen Indonesia.(Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, 2023) Kewajiban transparansi ini dirancang untuk mereduksi *information asymmetry* yang selama ini menjadi sumber utama kerentanan konsumen digital. Wulandari et al. menambahkan bahwa penguatan kerangka keamanan siber dan intensifikasi pengawasan pemerintah merupakan elemen yang tidak terpisahkan dari konstruksi pertanggungjawaban normatif tersebut, agar perlindungan konsumen tidak berhenti pada tataran formal semata melainkan terwujud secara substantif dalam praktik transaksi digital sehari-hari.(Wulandari S et al., 2025) Di sisi lain, perkembangan teknologi turut membawa tantangan hukum yang semakin kompleks dalam memastikan kepatuhan (*compliance*) terhadap regulasi yang berlaku. Wen & Xin menyoroti bahwa laju pertumbuhan *e-commerce* yang eksponensial secara konsisten melampaui kapasitas adaptasi regulasi yang ada, sehingga menciptakan celah kepatuhan yang berpotensi melemahkan efektivitas sistem keamanan transaksi digital dan pada akhirnya mengikis kepercayaan konsumen terhadap ekosistem perdagangan digital secara keseluruhan.(Wen & Xin, 2026)

Menggunakan kerangka *economic analysis of law*, desain regulasi PMSE Indonesia saat ini menciptakan struktur insentif yang tidak optimal: *platform* memperoleh manfaat ekonomis besar dari ekosistem yang dikelolanya, namun biaya sosial atas kegagalan sistem perlindungan konsumen tidak dibebankan secara proporsional kepada mereka. Akibatnya, *platform* tidak memiliki insentif yang memadai untuk berinvestasi dalam sistem pengawasan yang lebih ketat dan mekanisme ganti rugi yang lebih efektif. Kondisi ini berbeda secara fundamental dari prinsip *strict liability* yang justru dirancang untuk mendorong pihak yang paling mampu mencegah kerugian agar melakukan pencegahan tersebut secara optimal.(Tohadi et al., 2026) Konstruksi normatif tersebut dapat diuji melalui kasus empiris kebocoran data Tokopedia tahun 2020, di mana lebih dari 91 juta data pengguna terekspos dan diperdagangkan secara ilegal. Menggunakan lensa teori *strict liability*, kasus ini menunjukkan bahwa Tokopedia selaku *platform* yang menguasai dan memproses data konsumen seharusnya menanggung tanggung jawab mutlak atas kerugian yang timbul, tanpa perlu konsumen membuktikan adanya unsur kelalaian spesifik dari pihak *platform*. Namun dalam praktiknya, tidak ada satu pun konsumen yang berhasil memperoleh ganti rugi nyata mengonfirmasi bahwa konstruksi normatif yang ada belum mampu dioperasionalkan secara efektif dalam konteks sengketa digital.(Natha et al., 2022) Kesenjangan antara tanggung jawab yang seharusnya (*de jure*) dan yang terwujud (*de facto*) inilah yang menjadi titik lemah paling fundamental dari sistem pertanggungjawaban PMSE Indonesia saat ini. Temuan ini menggarisbawahi urgensi pendekatan regulasi yang bersifat adaptif dan berbasis teknologi, bukan sekadar mengandalkan norma-norma hukum konvensional yang dirancang untuk transaksi fisik.

2) Batasan Pertanggungjawaban Hukum antara *Platform Marketplace*, Penjual Pihak Ketiga, dan Produsen dalam Ekosistem PMSE

Penetapan batas tanggung jawab di antara para aktor dalam ekosistem PMSE merupakan persoalan hukum yang paling krusial sekaligus paling sulit diselesaikan dalam praktik. Ekosistem ini melibatkan setidaknya tiga lapisan aktor yang berinteraksi secara simultan: *platform marketplace* sebagai penyelenggara infrastruktur digital, penjual pihak ketiga (*third-party seller*) sebagai pihak yang secara langsung menawarkan dan menyerahkan produk kepada konsumen, serta produsen sebagai pihak yang bertanggung jawab atas kualitas dan keamanan produk sejak proses fabrikasi hingga rantai distribusi. Dalam hal tanggung jawab *platform marketplace*, penelitian Ginting et al. yang mengkaji kasus Tokopedia menemukan bahwa *platform* tersebut secara hukum menanggung tanggung jawab perdata, administratif, dan dalam keadaan tertentu bahkan pidana atas kerugian konsumen yang diakibatkan oleh kegagalan sistem pengawasan internalnya.(Ginting et al., 2025) Meskipun *platform* kerap berargumen bahwa posisinya hanyalah sebagai perantara teknis yang tidak terlibat secara langsung dalam hubungan jual beli antara penjual dan pembeli, fakta bahwa *platform* mengelola sistem verifikasi penjual, menentukan algoritma rekomendasi produk, serta memegang kendali penuh atas dana konsumen melalui sistem *escrow* membuktikan bahwa *platform* memiliki kapasitas nyata untuk mencegah terjadinya kerugian, namun tidak menjalankan kapasitas tersebut secara optimal. Argumen *mere conduit* tidak dapat diterima sebagai dasar pembebasan tanggung jawab manakala *platform* secara aktif mengintervensi proses transaksi melalui berbagai kebijakan algoritmik dan pengelolaan ekosistem secara keseluruhan.(Tohadi et al., 2026)

Putri et al. yang melakukan studi mendalam terhadap Shopee sebagai *platform marketplace* mengungkapkan bahwa mekanisme pertanggungjawaban *platform* berdasarkan Pasal 30 Permendag Nomor 31 Tahun 2023 secara struktural masih belum lengkap dan memadai. Penegakan ketentuan tersebut sepenuhnya bergantung pada moderasi algoritmik yang tidak transparan dan tidak dapat diaudit secara independen, sementara regulasi tidak secara eksplisit membebankan tanggung jawab langsung kepada *platform* atas kerugian yang timbul akibat kegagalan sistemnya dalam mendeteksi dan mencegah pelanggaran. Kondisi ini menciptakan *structural accountability gap*, yaitu situasi di mana *platform* memiliki kekuasaan yang sangat besar atas seluruh ekosistem transaksi namun tidak menanggung kewajiban hukum yang proporsional atas dampak dari kekuasaan tersebut. Lebih jauh, Putri et al. menemukan bahwa persyaratan *unboxing video* yang diwajibkan oleh Shopee sebagai syarat klaim ganti rugi bertentangan dengan Pasal 22 UUPK mengenai pembuktian terbalik dan Pasal 18 mengenai larangan klausula baku yang merugikan konsumen, sehingga justru memindahkan beban pembuktian kepada pihak yang seharusnya dilindungi.(Putri et al., 2025)

Apabila kasus Shopee dianalisis menggunakan teori *risk liability*, maka *platform* yang memperoleh manfaat ekonomis dari setiap transaksi berupa komisi, biaya layanan, dan nilai data perilaku konsumen semestinya menanggung risiko yang proporsional atas kerugian konsumen yang timbul dalam ekosistem yang dikelolanya. Kebijakan *unboxing video* yang diwajibkan Shopee justru bergerak ke arah sebaliknya: alih-alih *platform* menanggung beban risiko, beban itu dialihkan kepada konsumen yang secara kapasitas hukum dan teknis berada pada posisi yang jauh lebih lemah. Dari perspektif *economic analysis of law*, kebijakan semacam ini menciptakan insentif yang salah (*perverse incentive*) *platform* tidak terdorong untuk meningkatkan sistem pengawasan internalnya karena biaya kerugian konsumen tidak dibebankan kepada mereka secara proporsional.(Putri et al., 2025)

Adapun tanggung jawab penjual pihak ketiga (*third-party seller*) bersumber pada hubungan kontraktual yang terbentuk antara penjual dan konsumen pada saat transaksi

dilakukan. Berdasarkan prinsip-prinsip hukum perjanjian dan ketentuan UUPK, penjual pihak ketiga menanggung kewajiban primer untuk memastikan bahwa produk yang diserahkan sesuai dengan deskripsi yang dipublikasikan di *platform*, memenuhi standar keamanan yang berlaku, serta bebas dari cacat tersembunyi (*latent defects*) yang dapat merugikan konsumen.(Undang-Undang, 1999) Persoalan hukum yang kerap muncul adalah ketika penjual pihak ketiga tidak terdaftar secara formal atau beroperasi dari yurisdiksi asing, sehingga proses identifikasi, pelacakan, dan penuntutan hukum menjadi sangat sulit dilakukan oleh konsumen yang tidak memiliki pengetahuan dan sumber daya hukum yang memadai. Rani et al. mencatat bahwa regulasi merek di Indonesia, khususnya Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis, belum secara tegas mengatur tanggung jawab *platform* atas peredaran produk dengan merek palsu yang diperjualbelikan oleh penjual pihak ketiga, sehingga beban hukum sepenuhnya dilemparkan kepada penjual pihak ketiga yang justru paling sulit dijangkau dan dituntut oleh konsumen yang dirugikan.(Rani et al., 2025)

Dari perspektif perbandingan hukum, Teridentifikasi bahwa yang membandingkan sistem pertanggungjawaban *marketplace* di Indonesia dengan Singapura mengungkapkan perbedaan yang cukup mendasar. Singapura, melalui *Consumer Protection (Fair Trading) Act*, mewajibkan *marketplace* untuk menerapkan prinsip kehati-hatian (*precautionary principle*) secara proaktif dalam menyaring penjual dan produk yang beredar dalam platformnya, sekaligus menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan mudah diakses oleh konsumen biasa.(Purnama et al., 2025) Dalam sistem hukum Singapura, *marketplace* dapat dimintai pertanggungjawaban langsung ketika terbukti gagal mencegah beredarnya produk palsu yang merugikan konsumen. Sebaliknya, Indonesia belum memiliki ketentuan yang secara tegas memposisikan *marketplace* sebagai aktor aktif yang menanggung beban pencegahan kerugian konsumen secara proporsional dengan kekuasaan yang dimilikinya. Berdasarkan temuan tersebut, Purnama et al. merekomendasikan revisi terhadap UUPK dan PP Nomor 80 Tahun 2019 guna mengadopsi prinsip tanggung jawab aktif *marketplace*, termasuk penerapan sertifikasi produk digital dan mekanisme pembuktian terbalik yang memberikan keadilan bagi konsumen.

Tabel 1. Perbandingan Sistem Pertanggungjawaban *Platform Marketplace* di Indonesia, Singapura, dan Malaysia

Dimensi	Indonesia	Singapura	Malaysia
Dasar Hukum Utama	UUPK No. 8/1999, PP No. 80/2019, Permendag No. 31/2023	Consumer Protection (Fair Trading) Act (CPFTA) 2003	Consumer Protection Act 1999 (CPA) + Electronic Commerce Act 2006
Posisi Platform	Perantara teknis; tanggung jawab terbatas & ambigu	Active participant dapat dimintai pertanggungjawaban langsung	Fasilitator dengan kewajiban due diligence yang lebih tegas
Prinsip Tanggung Jawab	Belum eksplisit adopsi strict/risk liability	Precautionary liability wajib cegah produk palsu/berbahaya secara proaktif	Duty of care berbasis fault liability dengan beban pembuktian lebih ringan bagi konsumen
Mekanisme Sengketa	BPSK (tidak kompatibel digital) + ODR platform (tidak independen)	Small Claims Tribunal + ODR terintegrasi pemerintah	Tribunal Tuntutan Pengguna (TTP) + mekanisme mediasi digital
Perlindungan Data	UU No. 27/2022 (implementasi belum optimal)	Personal Data Protection Act (PDPA) 2012 (penegakan aktif)	Personal Data Protection Act 2010 (PDPA)
Sanksi Platform	Administratif; belum ada sanksi perdata langsung ke platform	Denda signifikan + larangan operasi	Denda + kompensasi langsung kepada konsumen

Berdasarkan tabel di atas, teridentifikasi bahwa ketertinggalan Indonesia terletak pada tiga aspek struktural: pertama, absennya prinsip *precautionary liability* yang

mewajibkan *platform* bertindak proaktif mencegah kerugian; kedua, mekanisme sengketa yang tidak dirancang untuk karakteristik transaksi digital; dan ketiga, belum adanya sanksi perdata yang dapat dikenakan langsung kepada *platform* atas kegagalan sistem pengawasannya. Singapura dan Malaysia telah bergerak lebih jauh dengan menempatkan *platform* sebagai aktor hukum aktif, bukan sekadar fasilitator pasif yang kebal tanggung jawab Sementara itu, tanggung jawab produsen dalam ekosistem PMSE bersumber pada doktrin *product liability* yang mensyaratkan bahwa produsen bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami konsumen akibat cacat produk, terlepas dari panjangnya rantai distribusi yang dilalui produk tersebut. Kompleksitas rantai pasok digital mempersulit konsumen untuk menelusuri identitas produsen yang sesungguhnya, khususnya ketika produk berasal dari luar negeri dan masuk ke ekosistem PMSE melalui jalur yang tidak terverifikasi. Permendag Nomor 31 Tahun 2023 berupaya mengatasi persoalan ini dengan mewajibkan pelaku usaha asing, termasuk produsen, untuk menyediakan informasi yang dapat diverifikasi sehingga jalur penuntutan pertanggungjawaban menjadi lebih terbuka bagi konsumen.(Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, 2023)

3) Efektivitas Upaya Hukum bagi Konsumen Digital dalam Ekosistem PMSE

Ketersediaan upaya hukum yang efektif merupakan prasyarat mutlak bagi terwujudnya perlindungan konsumen yang substantif, bukan sekadar normatif. Dalam ekosistem PMSE Indonesia, konsumen yang menderita kerugian secara teoretis memiliki dua jalur penuntutan, yakni melalui mekanisme litigasi di pengadilan dan mekanisme non-litigasi yang meliputi penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) yang disediakan oleh *platform*.(Ginting et al., 2025) Namun demikian, efektivitas kedua jalur tersebut dalam praktik masih sangat terbatas. Konsumen secara hukum memiliki hak untuk menempuh jalur litigasi maupun non-litigasi dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha PMSE, implementasinya menghadapi berbagai hambatan struktural yang signifikan. Hambatan tersebut meliputi ketidakmampuan konsumen dalam mengidentifikasi pihak yang bertanggung jawab di antara berlapis-lapisnya aktor dalam ekosistem PMSE, kesulitan pembuktian kerugian dalam lingkungan digital yang tidak meninggalkan jejak fisik, serta ketimpangan kemampuan hukum (*legal capacity*) antara konsumen individual dan korporasi *platform* yang didukung oleh tim hukum profesional.

BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen secara struktural tidak dapat diakses secara efektif oleh konsumen digital biasa. Prosedur BPSK yang dirancang untuk sengketa transaksi konvensional tidak kompatibel dengan karakteristik sengketa digital yang lintas batas, melibatkan banyak pihak, dan memerlukan pemahaman teknis yang mendalam. Ketidaksesuaian prosedural ini memperpanjang waktu dan biaya penyelesaian sengketa hingga melampaui nilai kerugian yang diderita konsumen, sehingga sebagian besar konsumen memilih untuk tidak menuntut haknya sama sekali.(Putri et al., 2025) Persoalan perlindungan data pribadi menambah dimensi kompleksitas dalam upaya hukum konsumen digital. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi telah memperkuat kerangka hukum nasional dalam hal perlindungan privasi konsumen, namun implementasinya masih menyisakan celah yang serius dalam hal pengawasan, penegakan hukum, dan mekanisme transfer data lintas batas kepada entitas asing. Kasus kebocoran data Tokopedia pada tahun 2020 menjadi bukti empiris betapa seriusnya risiko yang dihadapi konsumen digital Indonesia, sekaligus mengungkap keterbatasan mekanisme penegakan hukum yang ada dalam memberikan pemulihan yang nyata bagi jutaan konsumen yang data pribadinya terekspos.(Maulana & Sodikin, 2025)

Kondisi ini memiliki implikasi langsung terhadap efektivitas upaya hukum konsumen, karena pembuktian kerugian akibat kebocoran data jauh lebih kompleks

dibandingkan pembuktian kerugian atas barang yang tidak sesuai pesanan. Wulandari et al. menawarkan perspektif solusi dengan mengidentifikasi tiga pilar yang harus dibangun secara simultan guna meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen digital. *Pertama*, penguatan mekanisme keamanan siber yang wajib dipenuhi oleh seluruh pelaku usaha PMSE sebagai prasyarat operasional, bukan sekadar rekomendasi. *Kedua*, penegakan hukum perlindungan konsumen yang lebih tegas dan konsisten terhadap *platform* yang gagal memenuhi standar perlindungan yang ditetapkan regulasi. *Ketiga*, pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang dirancang khusus untuk mengakomodasi karakteristik transaksi digital, termasuk aksesibilitas bagi konsumen awam, prosedur yang sederhana, dan biaya yang terjangkau.(Wulandari S et al., 2025) Di samping itu, program peningkatan kesadaran konsumen (*consumer awareness*) mengenai hak-hak hukum mereka dalam ekosistem digital juga dinilai sebagai investasi perlindungan jangka panjang yang tidak kalah pentingnya.

Wen & Xin menambahkan bahwa solusi teknologi berbasis kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) dan *machine learning* berpotensi menjadi instrumen yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan hukum dan deteksi ancaman secara *real-time* dalam ekosistem *e-commerce*.(Wen & Xin, 2026) Sistem menunjukkan tingkat akurasi hingga 99,07% dalam pendeteksian ancaman dan pelanggaran kepatuhan, yang mengindikasikan bahwa integrasi teknologi canggih ke dalam sistem pengawasan PMSE dapat secara signifikan mempersempit celah antara norma hukum yang berlaku dan praktik perlindungan konsumen di lapangan. Temuan ini membuka peluang bagi regulator Indonesia untuk mengembangkan sistem pengawasan berbasis teknologi sebagai pelengkap dari kerangka regulasi yang ada, sehingga penegakan hukum perlindungan konsumen digital dapat dilakukan secara lebih efisien, transparan, dan terukur.

Secara keseluruhan, efektivitas upaya hukum bagi konsumen digital dalam ekosistem PMSE Indonesia saat ini masih berada pada tataran yang jauh dari ideal. Kesenjangan antara perlindungan yang dijamin secara normatif oleh regulasi dan perlindungan yang terwujud secara nyata dalam praktik merupakan persoalan sistemik yang tidak dapat diselesaikan hanya melalui penambahan norma hukum baru. Diperlukan reformasi menyeluruh yang mencakup penguatan kelembagaan, pemanfaatan teknologi pengawasan, penyederhanaan prosedur penyelesaian sengketa, serta peningkatan literasi hukum digital di kalangan konsumen Indonesia agar ekosistem PMSE dapat berkembang sebagai ruang transaksi yang berkeadilan dan berpihak pada perlindungan konsumen.(Purnama et al., 2025)(Wulandari S et al., 2025)

KESIMPULAN

Kajian ini menghasilkan tiga simpulan utama yang saling berkaitan. *Pertama*, konstruksi pertanggungjawaban hukum pelaku usaha dalam ekosistem PMSE bertumpu pada tiga lapisan regulasi UUPK No. 8/1999, PP No. 80/2019, dan Permendag No. 31/2023 namun ketiganya belum membentuk sistem yang kohesif karena absennya prinsip *strict liability* dan *risk liability* yang secara eksplisit memposisikan *platform* sebagai *active legal subject* dengan kewajiban proporsional atas risiko yang diciptakannya. *Kedua*, batas tanggung jawab antara *platform*, penjual pihak ketiga, dan produsen masih bersifat ambigu dan tidak proporsional *platform* menguasai infrastruktur, arus dana, dan algoritma transaksi, namun menanggung beban hukum yang jauh lebih kecil dibanding manfaat ekonomis yang diperolehnya. *Ketiga*, upaya hukum yang tersedia secara normatif belum efektif secara praktis akibat prosedur BPSK yang tidak kompatibel dengan sengketa digital dan ketimpangan kapasitas hukum antara konsumen dan korporasi *platform*. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan kepada pembentuk kebijakan untuk: (1) merevisi Pasal 19 UUPK guna mengadopsi prinsip *precautionary liability* yang mewajibkan *platform* bertanggung jawab proaktif atas kerugian

konsumen; (2) menambahkan pasal khusus dalam PP No. 80/2019 yang mendefinisikan *platform* sebagai subjek hukum aktif dengan sanksi perdata langsung; dan (3) mengembangkan sistem ODR berbasis teknologi yang independen dari *platform* sebagai mekanisme penyelesaian sengketa digital yang inklusif dan terjangkau.

REFERENSI

Andriana, Marina, L., & Purwati, A. (2026). Perlindungan Hukum Pelaku Usaha terhadap Ulasan Digital Menyesatkan : Rekonstruksi Tanggung Jawab Platform di Indonesia. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *5*(2), 2327–2344. https://doi.org/10.55681/sentri.v5i2.5861

Fajar, M., & Achmad, Y. (2022). Dualisme penelitian hukum: normatif & empiris. In *Pustaka Pelajar* (p. 320). Pustaka Pelajar. https://books.google.co.id/books?id=M-jWSAAACAAJ

Ginting, G. P., Siregar, A., & Fikri, R. A. (2025). Penerapan Restorative Justice dalam Sistem Peradilan Pidana. *Locus Journal of Academic Literature Review Volume*, *4*(5), 280–286. https://doi.org/10.62335/aksioma.v2i12.2121

Heng, R. J., & Lie, G. (2025). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Cross-Border Pada Platform Marketplace Digital Berdasarkan Hukum Positif Indonesia. *NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, *12*(10), 3886–3899. https://doi.org/10.31604/jips.v12i10.2025.3886-3899

Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Jurnal Aliansi*, *1*(2), 8–14. https://journal.myrepublikcorp.com/index.php/leuser/article/view/73

Marzuki, M. (2022). Penelitian Hukum: Edisi Revisi. In *Prenada Media* (p. 270). https://books.google.co.id/books?id=CKZADwAAQBAJ

Maulana, M. H., & Sodikin. (2025). Legal Protection for E-Commerce Consumers Against Personal Data Leaks. *International Journal Of Research And Innovation In Social Science (IJRISS)*, *VII*(2454), 1175–1189. https://doi.org/10.47772/IJRISS

Muarif, S. (2025). Transformasi Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Online Dispute Resolution (Odr): Tinjauan Efektivitas Pengadilan Virtual Di Indonesia Tahun 2025. *Law, Development and Justice Review*, *8*(1), 69–84. https://doi.org/10.14710/ldjr.8.2025.69-84

Natha, K. D. R., Budiartha, I. N. P., & Astiti, N. G. K. S. (2022). Perlindungan Hukum Atas Kebocoran Data Pribadi Konsumen Pada Perdagangan Elektronik Lokapasar (Marketplace). *Jurnal Preferensi Hukum*, *3*(1), 143–148. https://doi.org/10.22225/jph.3.1.4674.143-148

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia. (2023). *Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/265202/permendag-no-31-tahun-2023

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/126143/pp-no-80-tahun-2019

Purnama, I. R., Purnama, A. R., Hardiansyah, R., Rahman, A., & Dimyati, A. (2025). Legal Responsibility of Marketplaces for Consumer Losses Due to Counterfeit Products: A Comparative Study of Indonesia and Singapore. *International Journal of Social Service and Research*, *5*(5), 400–407. https://doi.org/10.46799/ijssr.v5i5.1228

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), 82–96. https://doi.org/10.26905/idjch.v16i2.15604.

Rani, M., Sibarani, H. A. R., Swastiwi, A. W., & Haryanti, D. (2025). Legal Liability of E-Commerce Site Against Sales of Counterfeit Trademarks Products. *Jurnal Mercatoria*, *18*(1), 91–98. https://doi.org/10.31289/mercatoria.v18i1.14193%0AJurnal

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. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, *5*(1), 6311–6318. https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6942

Tohadi, Sianturi, G., Betani, C., Divani, P., Astari, A., Palka, A. J., & Reza, M. (2026). Liability of online marketplaces for consumer losses in online transactions as reviewed under law number 8 of 1999 on consumer protection. *Priviet Social Sciences Journal*, *6*(2). https://doi.org/10.55942/pssj.v6i2.1444%0A

Undang-Undang. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, *8*, 1–19. https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999

Wen, J., & Xin, L. (2026). Journal of Big Data Article in Press Legal challenges in e-commerce and the influence of data protection and consumer protection laws on online businesses IN AR. In *Journal of Big Data*.

Wulandari S, L., Swandari, S., Mahardika, S. G., & Prayudha, T. A. (2025). Legal Protection for Consumers in E-Commerce Transactions: Challenges and Solutions in the Digital Era. *Journal of Mujaddid Nusantara*, *2*(1), 23–38. https://doi.org/10.62568/jomn.v2i1.289