

**REKONSTRUKSI PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PENYELENGGARA
PLATFORM E-COMMERCE TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI NEGOSIASI DIGITAL
A REVIEW OF THE LEGAL LIABILITY OF E-COMMERCE PLATFORM
OPERATORS REGARDING CONSUMER PROTECTION IN DIGITAL
NEGOTIATION TRANSACTIONS**

Berliandya Putri Hasanuddin dan Sudiwana

Universitas Janabadra

Korespondensi Penulis : berliandya27@gmail.com, Sudiwana@janabadra.ac.id

Citation Structure Recommendation :

Hasanuddin, Berliandya Putri dan Sudiwana. *Rekonstruksi Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Platform E-Commerce terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Negosiasi Digital*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.4 (2026).

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia menghadirkan praktik transaksi negosiasi digital yang belum memperoleh pengaturan hukum memadai. Penelitian ini menganalisis konstruksi pertanggungjawaban hukum penyelenggara platform *e-commerce* terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi negosiasi digital berdasarkan hukum positif Indonesia, serta merumuskan model rekonstruksinya yang ideal. Dengan menggunakan metode yuridis normatif, penelitian menemukan bahwa kerangka hukum yang ada meliputi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE dan PP PMSE belum mengatur secara eksplisit pertanggungjawaban platform dalam dimensi negosiasi digital, sehingga menciptakan kekosongan norma yang merugikan konsumen. Rekonstruksi ideal mensyaratkan pembaruan regulasi, penguatan kelembagaan, standar teknis sistem dan peningkatan literasi hukum konsumen secara integratif.

Kata Kunci: *E-Commerce*, Negosiasi Digital, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

The rapid growth of e-commerce in Indonesia has introduced digital negotiation transactions that lack adequate legal regulation. This study analyzes the legal liability construction of e-commerce platform operators toward consumer protection in digital negotiation transactions under Indonesian positive law and formulates an ideal reconstruction model. Using a normative juridical method, the study finds that existing legal instruments the Consumer Protection Law, the Electronic Information and Transactions Law and the Government Regulation on Electronic Commerce fail to explicitly regulate platform liability in digital negotiation, creating a normative vacuum that structurally disadvantages consumers. Reconstruction requires integrative regulatory reform, institutional strengthening, minimum technical standards and sustained consumer legal literacy enhancement.

Keywords: *Consumer Protection, Digital Negotiation, E-Commerce*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang berlangsung secara eksponensial telah mentransformasi tatanan kehidupan ekonomi manusia secara fundamental, termasuk cara manusia melakukan kegiatan perdagangan. *E-commerce* sebagai wujud konkret dari transformasi tersebut tidak lagi sekadar inovasi opsional, melainkan telah menjelma menjadi tulang punggung ekosistem ekonomi digital yang menopang jutaan transaksi setiap harinya. Secara filosofis, kehadiran *e-commerce* merupakan manifestasi dari prinsip kebebasan berkontrak yang dijamin oleh hukum, sekaligus mencerminkan kebutuhan manusia akan efisiensi dan aksesibilitas dalam memenuhi kepentingan ekonominya. Namun di balik kemudahan yang ditawarkan, terdapat pergeseran relasi kuasa antara pelaku usaha dan konsumen yang semakin timpang dan memerlukan respons hukum yang memadai. Indonesia sendiri tercatat sebagai salah satu pasar *e-commerce* terbesar ketiga di dunia dengan terus meningkatnya tren belanja *online* konsumen dari tahun ke tahun.¹

Secara yuridis, kerangka hukum yang mengatur aktivitas *e-commerce* di Indonesia sesungguhnya telah tersedia dalam berbagai instrumen perundang-undangan, mulai dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU ITE, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik, hingga Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perdagangan melalui Sistem Elektronik. Meski demikian, ketersediaan norma hukum tersebut belum berbanding lurus dengan efektivitas perlindungan konsumen di lapangan. Regulasi yang ada dinilai masih berpijak pada paradigma transaksi konvensional sehingga belum mampu mengakomodasi sepenuhnya berbagai persoalan khas yang lahir dari ekosistem ekonomi digital. Inilah yang kemudian menimbulkan kekosongan norma (*rechtsvacuum*) dalam aspek-aspek tertentu, khususnya berkaitan dengan mekanisme pertanggungjawaban penyelenggara platform.²

¹ Ida Bagus Nyoman Adhi Wiguna, *Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Jasa Platform Digital terhadap Pelanggaran Kekayaan Intelektual*, Amandemen, Vol.1, No.4 (2024), p.1-26.

² Sidi Ahyar Wiraguna, Abdullah Sulaiman dan Megawati Barthos, *Implementation of Consumer Personal Data Protection in E-commerce from the Perspective of Law No. 27 of 2022*, Journal of World Science, Vol.3, No.3 (2024).

Salah satu aspek yang luput dari perhatian regulasi secara komprehensif adalah praktik negosiasi digital dalam transaksi e-commerce, yakni proses tawar-menawar yang berlangsung secara elektronik antara konsumen dan penjual melalui fitur chat, kolom penawaran harga, maupun fitur interaktif lainnya yang disediakan oleh platform. Dalam konteks ini, posisi konsumen cenderung berada pada kedudukan yang lemah karena menghadapi asimetri informasi yang signifikan, klausula baku yang diberlakukan secara sepihak oleh platform, serta mekanisme consent yang bersifat clickwrap tanpa pemahaman substantif dari pihak konsumen.³ Kondisi ini secara sosiologis menggambarkan ketidakseimbangan relasi antara penyelenggara platform, pelaku usaha dan konsumen yang pada akhirnya menempatkan konsumen sebagai pihak yang paling rentan menanggung kerugian.

Persoalan semakin kompleks mengingat bahwa platform e-commerce umumnya beroperasi sebagai pihak perantara (intermediary) antara penjual dan pembeli, namun kerap menolak bertanggung jawab ketika terjadi sengketa atau kerugian yang dialami konsumen (PKBH UIN SSC, 2024). Padahal, analisis kasus pada sejumlah platform besar seperti Lazada dan Tokopedia menunjukkan adanya kelalaian nyata dalam hal verifikasi pelaku usaha, pengelolaan keamanan sistem, serta mekanisme pengaduan konsumen yang tidak memadai. Fenomena ini memperlihatkan bahwa konsep pertanggungjawaban hukum penyelenggara platform masih bersifat kabur dan belum dirumuskan secara tegas dalam sistem hukum Indonesia, sehingga menuntut adanya rekonstruksi yang sistematis dan menyeluruh.⁴

Kajian sosiologis lebih lanjut mengungkap bahwa rendahnya literasi hukum konsumen turut memperparah kondisi ini. Banyak konsumen tidak mengetahui ke mana mereka harus melaporkan kerugian, tidak mampu membedakan pengaduan layanan dari pelanggaran hukum yang dapat diproses secara formal dan tidak menyadari hak hukum yang seharusnya mereka dapatkan dalam transaksi digital.

³ Dewi Sulistianingsih, Melliniarini Dibura Utami dan Yuli Prasetyo Adhi, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce sebagai Tantangan Bisnis di Era Global*, Jurnal Mercatoria, Vol.16, No.2 (2023).

⁴ Faiqqotul Himmah, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Tinjauan terhadap Ketidaksesuaian Barang*, Begawan Abioso: Jurnal Hukum, Vol.16, No.1 (2025).

Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi telah memberikan fondasi baru bagi perlindungan konsumen di ranah digital, khususnya dalam hal keamanan data yang kerap menjadi celah eksploitasi dalam ekosistem e-commerce. Namun demikian, sinkronisasi antara undang-undang ini dengan kerangka pertanggungjawaban platform dalam konteks negosiasi digital masih memerlukan pendalaman akademis yang serius.

Bertolak dari uraian di atas, tulisan ini hadir untuk mengisi kekosongan kajian yang berkaitan dengan rekonstruksi pertanggungjawaban hukum penyelenggara platform e-commerce terhadap perlindungan konsumen, khususnya dalam dimensi transaksi negosiasi digital yang selama ini belum mendapat perhatian proporsional dari para akademisi hukum. Artikel ini dirumuskan dengan mengajukan dua pertanyaan pokok: Pertama, bagaimana konstruksi pertanggungjawaban hukum penyelenggara platform e-commerce terhadap konsumen dalam transaksi negosiasi digital berdasarkan kerangka hukum positif Indonesia yang berlaku saat ini? Kedua, bagaimana rekonstruksi pertanggungjawaban hukum penyelenggara platform e-commerce yang ideal sebagai upaya pembaruan hukum dalam rangka memperkuat perlindungan konsumen pada transaksi negosiasi digital?

B. PEMBAHASAN

1. Konstruksi Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Platform E-Commerce terhadap Konsumen dalam Transaksi Negosiasi Digital Berdasarkan Hukum Positif Indonesia

Secara filosofis, relasi antara konsumen dan penyelenggara platform *e-commerce* pada dasarnya merupakan relasi hukum yang sarat dengan ketimpangan struktural. Prinsip kebebasan berkontrak yang menjadi roh dari hukum perjanjian perdata sesungguhnya mengandaikan adanya posisi yang setara antara para pihak. Namun kenyataannya, dalam ekosistem ekonomi digital, keseimbangan tersebut jauh dari ideal. Konsumen dihadapkan pada klausula baku (*standard-form contract*) yang dirancang secara sepihak oleh platform, mekanisme persetujuan yang bersifat *clickwrap* tanpa pemahaman substantif, serta asimetri informasi yang masif antara penyelenggara

platform dan pengguna layanan.⁵ Kondisi ini secara filosofis mencederai prinsip keadilan kontraktual (*contractual justice*) yang seharusnya menjadi fondasi setiap transaksi ekonomi, termasuk dalam transaksi negosiasi digital.

Perlu ditegaskan secara eksplisit bahwa perlindungan konsumen yang menjadi fokus kajian ini tidak bersifat abstrak, melainkan bertumpu pada tiga situasi konkret kerugian yang paling kerap terjadi dalam ekosistem negosiasi digital: pertama, *wanprestasi* oleh pihak penjual yang tidak memenuhi kesepakatan harga maupun spesifikasi produk yang telah dinegosiasikan secara digital; kedua, penyebaran informasi yang menyesatkan (*misleading information*) selama sesi tawar-menawar berlangsung melalui kanal *chat* platform; dan ketiga, kegagalan platform dalam menyediakan jalur pengaduan dan penyelesaian sengketa yang adil serta mudah diakses oleh konsumen yang dirugikan.⁶

Dalam kerangka inilah mekanisme *clickwrap* memperoleh relevansinya yang tidak dapat diabaikan. *Clickwrap* merupakan suatu model kontrak elektronik di mana pengguna dianggap telah menyetujui seluruh syarat dan ketentuan layanan hanya dengan mengeklik tombol "Setuju" atau "Lanjutkan," tanpa adanya kewajiban untuk membaca dan mencermati isi perjanjian secara substantif. Dalam transaksi negosiasi digital, mekanisme ini menjadi instrumen yang secara terstruktur melemahkan posisi konsumen karena klausula yang termuat di dalamnya kerap memuat pembatasan tanggung jawab platform atas seluruh sengketa yang lahir dari aktivitas penjual yang beroperasi dalam sistemnya. Konsumen yang tidak memiliki kapasitas hukum yang cukup untuk memahami kerumitan klausula tersebut menjadi pihak yang paling mudah dirugikan tanpa memiliki jalur pemulihan yang efektif.⁷

⁵ Arini Asriyani, dkk., *Rekonstruksi Prinsip Itikad Baik dalam Transaksi Bisnis Digital di Era Ekonomi Platform*, Amsir Management Journal, Vol.6, No.1 (2025).

⁶ Dewi Sulistianingsih, Melliniarini Dibura Utami dan Yuli Prasetyo Adhi, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce sebagai Tantangan Bisnis di Era Global*.

⁷ Muhidin, *Strategi Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce: Perlunya Reformasi Regulasi dan Edukasi Publik*, PAMARENDA: Public Administration and Government Journal, Vol.5, No.1 (2025).

Alur kausalitas dari kondisi ini bersifat berlapis dan saling mengunci. Penerapan *clickwrap* yang tidak transparan mengikis kesadaran konsumen terhadap hak-hak yang melekat padanya; kondisi itu secara bertahap memperlebar kesenjangan asimetri informasi antara platform dan pengguna; kesenjangan yang kian lebar pada gilirannya memperlemah instrumen perlindungan hukum yang seharusnya menjadi tameng konsumen; dan pada titik akhirnya, melemahnya instrumen perlindungan tersebut bermuara pada tidak efektifnya mekanisme pertanggungjawaban platform ketika kerugian nyata dialami oleh konsumen.

Secara sosiologis, praktik *negosiasi digital* yakni proses tawar-menawar harga melalui fitur *chat real-time*, kolom penawaran, atau mekanisme interaktif serupa yang disediakan platform telah berkembang menjadi model transaksi yang lazim, bahkan menjadi karakteristik dominan dalam segmen perdagangan tertentu seperti ikan hias, produk seni, barang antik dan komoditas bernilai tinggi lainnya.⁸ Penelitian ini menunjukkan bahwa fitur negosiasi harga berbasis *chat real-time* secara nyata meningkatkan fleksibilitas interaksi, efisiensi transaksi dan kepercayaan konsumen terhadap penjual.⁹ Meski demikian, penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa sistem negosiasi digital yang ada belum disertai dengan perangkat hukum yang cukup memadai untuk melindungi posisi konsumen selama proses tawar-menawar berlangsung, terutama ketika terjadi wanprestasi atau penyesatan informasi harga oleh pihak penjual.¹⁰

Dari perspektif yuridis, kerangka hukum positif Indonesia sesungguhnya telah menyediakan landasan normatif yang berlapis dalam mengatur transaksi *e-commerce*. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa setiap konsumen memiliki hak atas suatu informasi yang benar, jujur dan tidak menyesatkan,

⁸ Troeboes Soeprijanto dan Lathifatu Khoirun Nisa, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce dalam Hal Wanprestasi*, Jurnal Inovasi Pembelajaran di Sekolah, Vol.4, No.1 (2023).

⁹ Berliandya Putri Hasanuddin dan Arief Hermawan, *Perancangan Sistem Penjualan Ikan Koi dengan Fitur Negosiasi Harga melalui Chat Real-Time Berbasis Mobile di Dabs Koi House*, Jurnal Sistem dan Informatika, Vol.9, No.6 (2025).

¹⁰ Althea Serafim Kriswandaru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yayasan Prima Agus Teknik, Semarang, 2023.

serta berhak atas kompensasi atas kerugian yang dideritanya.¹¹ Lebih dari itu, undang-undang ini secara tegas menyatakan bahwa klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen adalah batal demi hukum. Sementara itu, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik mewajibkan penyelenggara platform untuk menghapus konten ilegal, menyediakan mekanisme pengaduan yang memadai, menjaga keamanan sistem elektronik, serta melakukan moderasi terhadap konten yang melanggar hukum. Adapun Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU ITE memperkuat pengakuan atas keabsahan transaksi elektronik sekaligus mewajibkan penyelenggaraan transaksi elektronik dilakukan berdasarkan prinsip itikad baik.¹²

Meskipun demikian, norma-norma hukum tersebut mengandung kelemahan mendasar dalam penerapannya pada konteks transaksi negosiasi digital.¹³ Paradoks yang sangat signifikan, meskipun kerangka hukum telah mengadopsi prinsip *presumed liability* dan mengakui kontrak elektronik sebagai ikatan yang sah, implementasinya tetap gagal memberikan keadilan substantif.¹⁴ Informasi yang direkayasa melalui *dark pattern*, kontrak baku *take-it-or-leave-it* yang cacat kehendak, serta ketergantungan pada mekanisme *refund* berbasis platform swasta secara struktural melemahkan posisi tawar konsumen. Senada dengan hal ini, mengidentifikasi adanya celah regulasi (*regulatory gap*), disonansi normatif dan kelemahan penegakan hukum yang bersumber dari tumpang tindih kewenangan kelembagaan antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Kementerian Perdagangan, sehingga menghambat pengawasan efektif.¹⁵

¹¹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

¹² Indonesia, *Undang-Undang tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No.1 Tahun 2024, LN Tahun 2024 No.1, TLN No.6905.

¹³ Meilika, *Tinjauan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Ekonomi Digital, Vol.12, No.9 (2025).

¹⁴ Hery Setiawan dan Moch. Ade Syukur Nur Alam, *Perlindungan Hak Konsumen dalam E-Commerce: Perspektif Hukum Empiris*, Yuriska: Jurnal Ilmiah Hukum, Vol.15, No.1 (2023).

¹⁵ M. A. Kholik dkk., *Perlindungan Konsumen Digital: Hubungan Hukum Ekonomi, Sanksi Pidana dan Kewenangan Negara dalam Era Digital*, Al-Zayn, Vol.4, No.2 (2026).

Persoalan pertanggungjawaban platform semakin kompleks jika ditelaah dari perspektif tanggung jawab hukum (*legal liability*). *Marketplace* sesungguhnya memiliki tiga dimensi pertanggungjawaban: pertama, tanggung jawab kontraktual melalui mekanisme *refund* dan *return*; kedua, tanggung jawab preventif melalui verifikasi penjual dan sistem keamanan transaksi; dan ketiga, tanggung jawab represif berupa kompensasi atas kerugian konsumen.¹⁶ Namun dalam praktiknya, tanggung jawab *marketplace* masih terbatas pada aspek administratif, sehingga kerap tidak memberikan perlindungan yang efektif (Amelia, Sarbini, Adnan, & Sukirman, 2023). Hal ini diperparah oleh fakta bahwa sebagian besar platform beroperasi sebagai pihak *intermediary* yang secara sepihak menyatakan dirinya tidak bertanggung jawab atas sengketa antara penjual dan pembeli, meskipun sengketa tersebut lahir dari sistem yang mereka rancang dan kendalikan sepenuhnya.¹⁷

Kondisi tersebut semakin diperparah oleh rendahnya tingkat kesadaran konsumen terhadap hak-hak yang seharusnya melekat pada setiap transaksi digital yang mereka lakukan. Mayoritas konsumen tidak mengetahui bahwa klausula pembatasan tanggung jawab yang tersembunyi dalam perjanjian *clickwrap* sesungguhnya dapat diuji keabsahannya secara hukum apabila terbukti mengandung ketidakadilan struktural yang merugikan pihak yang lebih lemah.¹⁸ Lemahnya pemahaman hukum tersebut, dikombinasikan dengan ketiadaan mekanisme pengaduan yang responsif dan transparan di tingkat platform, menciptakan keadaan di mana konsumen yang mengalami *wanprestasi* maupun penyesatan informasi selama proses negosiasi digital berlangsung tidak memiliki jalur pemulihan kerugian yang efektif dan mudah diakses.¹⁹

¹⁶ Arini Asriyani, dkk., *Rekonstruksi Prinsip Itikad Baik dalam Transaksi Bisnis Digital di Era Ekonomi Platform*.

¹⁷ Rayhan Mohamad Athallah H. S dan Ariawan Gunadi, *Tanggung Jawab Marketplace atas Kerugian Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Kertha Semaya, Vol.13, No.9 (2025).

¹⁸ Rosianna Evanesa Sihombing dan Made Gede Subha Karma Resen, *Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi antara Penerapan dan Pengawasan)*, Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora, Vol.1, No.6 (2024).

¹⁹ Tia Deja Pohan dan Muhammad Irwan Padli Nasution, *Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen dalam Platform E-Commerce*, Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen, Vol.1, No.3 (2023).

Dalam dimensi perlindungan data pribadi yang turut melekat pada proses negosiasi digital, mencatat bahwa data konsumen yang dipertukarkan selama proses negosiasi termasuk riwayat penawaran, preferensi harga dan informasi pembayaran telah berkembang menjadi aset strategis yang dieksploitasi oleh platform melalui mekanisme *big data* dan kecerdasan buatan.²⁰ Fenomena ini menghadirkan risiko baru berupa penyalahgunaan data, ketidaksetaraan posisi tawar yang semakin tajam, serta rendahnya literasi digital konsumen dalam memahami kompleksitas persetujuan layanan yang mereka tandatangani secara elektronik. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi memang telah memberikan landasan hukum bagi perlindungan data dalam ekosistem digital, namun sinkronisasinya dengan mekanisme pertanggungjawaban platform dalam konteks negosiasi digital masih sangat minim dan memerlukan pendalaman regulasi lebih lanjut.

2. Rekonstruksi Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Platform *E-Commerce* yang Ideal dalam Memperkuat Perlindungan Konsumen pada Transaksi Negosiasi Digital

Merujuk pada berbagai kelemahan yang telah diidentifikasi pada bagian sebelumnya, rekonstruksi pertanggungjawaban hukum penyelenggara platform *e-commerce* dalam konteks transaksi negosiasi digital mendesak untuk dilakukan secara sistematis dan menyeluruh. Menawarkan suatu gagasan rekonstruksi yang fundamental, yakni mereformulasi prinsip itikad baik (*good faith*) bukan sekadar sebagai standar penilaian remedial yang bersifat *ex post*, melainkan sebagai standar tata kelola struktural yang beroperasi secara *ex ante* pada level desain kontrak dan arsitektur platform.²¹ Dengan demikian, itikad baik tidak lagi menjadi sesuatu yang dibuktikan setelah sengketa terjadi, melainkan harus diwujudkan sejak tahap perancangan sistem negosiasi digital, termasuk dalam hal transparansi antarmuka, keadilan desain interaksi dan alokasi risiko yang proporsional antara platform, penjual dan konsumen.²²

²⁰ Fhlorida Agustina Simanjuntak, dkk., *Penyalahgunaan Data Pribadi Konsumen dalam Perjanjian Digital Berdasarkan KUHPperdata dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi*, Jurnal Alwatizkhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora, Vol.12, No.1 (2026).

²¹ Arini Asriyani, dkk., *Rekonstruksi Prinsip Itikad Baik dalam Transaksi Bisnis Digital di Era Ekonomi Platform*.

²² E.R/ Gumilar, dkk., *Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen pada Pihak Ketiga sebagai Upaya Transformasi Ekonomi Digital*, Forschungsforum, Vol.2, No.1 (2025).

Urgensi pembaruan hukum tersebut menjadi semakin tidak terbantahkan ketika ditelaah dari realitas penyelesaian sengketa yang sesungguhnya terjadi di lapangan. Sebagian besar konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi negosiasi digital tidak mengetahui jalur pengaduan yang tersedia bagi mereka, tidak menyadari bahwa klausula *clickwrap* yang mereka sepakati di awal pendaftaran telah secara otomatis membatasi hak gugat mereka terhadap platform dan tidak memiliki kapasitas finansial maupun akses kelembagaan yang memadai untuk memperjuangkan hak-hak yang seharusnya mereka peroleh.²³ Ketidakmampuan sistem hukum yang ada untuk merespons kenyataan ini secara efektif merupakan cerminan dari fragmentasi regulasi yang mendasar, di mana berbagai instrumen perundang-undangan yang berlaku belum mampu mengakomodasi secara holistik dimensi-dimensi risiko baru era digital, mencakup asimetri informasi, eksploitasi data pribadi konsumen, hingga impunitas platform selaku pihak perantara yang menolak tanggung jawab atas kerugian yang lahir dari sistem rancangan mereka sendiri.²⁴

Dari sudut pandang komparatif, pengalaman Uni Eropa melalui kerangka *Digital Services Act* (DSA) menghadirkan model yang sangat relevan untuk diadaptasi: platform berskala besar diwajibkan secara proaktif menjamin keamanan dan integritas transaksi dalam ekosistemnya, termasuk melalui mekanisme *audit* yang berkala, pelaporan yang transparan kepada regulator, serta tersedianya prosedur penyelesaian sengketa yang dapat dijangkau langsung oleh konsumen tanpa hambatan birokrasi yang berlebihan.²⁵ Adaptasi pendekatan ini di dalam konteks sistem hukum meniscayakan reformasi substantif terhadap praktik penerapan *clickwrap* yang mana selama ini menjadi benteng perlindungan sepihak bagi platform:

²³ Dwi Savedo Yusuf Ardiyanto Putra, *Peran Regulasi dalam Mengatur Perdagangan Online di Indonesia: Kepatuhan, Penyelesaian Sengketa dan Dampaknya pada Bisnis Online*, HUKMY: Jurnal Hukum, Vol.3, No.2 (2023).

²⁴ Hendrikus Haipon, Viola Annisa Ikhsan dan Rusmawati Dewi, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Kolaboratif Sains, Vol.7, No.12 (2024).

²⁵ Firyaa Shabrina Izazi, Ahmad Syaifuddin dan Rina Dewi Kartika, *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 Alwatzikhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora, Vol.12, No.1 (2024).

syarat dan ketentuan layanan wajib dirumuskan dalam bahasa yang mudah dipahami oleh konsumen awam sekalipun, mencantumkan secara eksplisit batas-batas pertanggungjawaban yang dapat dituntut, serta tidak diperbolehkan memuat klausula yang secara absolut membebaskan platform dari seluruh kewajiban hukumnya ketika konsumen mengalami kerugian yang bersumber dari kelalaian sistem yang mereka kelola.²⁶

Dari perspektif rekonstruksi regulasi, Perlunya reformasi mendalam yang meliputi tiga aspek utama: pertama, penguatan beban pembuktian terbalik (*reversal of burden of proof*) secara konsisten agar konsumen tidak dibebani kewajiban membuktikan kesalahan platform; kedua, pengaturan ulang tanggung jawab platform sebagai *gatekeeper* yang secara aktif bertanggung jawab atas integritas transaksi yang berlangsung dalam ekosistemnya; dan ketiga, pembentukan pengadilan khusus sengketa *e-commerce* yang cepat, terjangkau dan aksesibel.²⁷ Gagasan ini relevan karena selama ini konsumen yang dirugikan dalam transaksi negosiasi digital menghadapi rintangan berlapis, yaitu mekanisme pengaduan internal platform yang tidak transparan, keterbatasan akses terhadap BPSK, serta proses litigasi yang lamban dan mahal.²⁸

Dalam konteks rekonstruksi kelembagaan, secara eksplisit merekomendasikan penyempurnaan pembagian kewenangan antara BPSK dan Kementerian Perdagangan yang hingga kini masih tumpang tindih, terutama dalam penanganan sengketa konsumen pada transaksi digital. Rekonstruksi ini memerlukan revisi terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen agar secara eksplisit mengatur mekanisme penyelesaian sengketa dalam ekosistem *e-commerce*, termasuk sengketa yang lahir dari proses negosiasi digital. Selain itu, penguatan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) perlu dijadikan sebagai infrastruktur hukum yang diakui secara formal, bukan sekadar opsi tambahan yang ditetapkan secara sepihak oleh platform.

²⁶ Imadatul Fitriani, Inayah Maulia dan Lucky Dafira Nugroho, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara*, Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol.3, No.3 (2025).

²⁷ Giancarlo Frosio dan Christophe Geiger, *Taking Fundamental Rights Seriously in the Digital Services Act's Platform Liability Regime*, European Law Journal, Vol.29, No.1-2 (2023).

²⁸ Meilika, *Tinjauan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*.

Dari sudut pandang komparatif, negara-negara yang telah lebih maju dalam mengatur tanggung jawab platform memberikan pelajaran berharga.²⁹ Keterbatasan yurisdiksi, lemahnya penegakan hukum terhadap pelaku usaha asing dan belum optimalnya harmonisasi hukum internasional menjadi hambatan struktural bagi perlindungan konsumen Indonesia dalam transaksi digital lintas negara.³⁰ Dalam konteks ini, Indonesia perlu memperkuat kerja sama internasional, khususnya dalam kerangka ASEAN, sekaligus mengadaptasi pendekatan regulasi yang telah terbukti efektif seperti *Digital Services Act* (DSA) Uni Eropa yang mewajibkan platform besar untuk bertanggung jawab secara aktif atas keamanan transaksi dan konten dalam ekosistemnya.³¹

Lebih dari itu, rekonstruksi yang benar-benar ideal juga menuntut penguatan mendasar atas mekanisme pemulihan kerugian bagi konsumen yang terdampak langsung dari kegagalan atau kelalaian sistem yang dikelola oleh platform. Ketersediaan kanal penyelesaian sengketa yang cepat, berbiaya rendah dan dapat dijangkau tanpa hambatan teknis maupun administratif menjadi prasyarat yang tidak dapat dikompromikan dalam membangun arsitektur perlindungan konsumen digital yang benar-benar responsif.³² Tanpa kehadiran infrastruktur penyelesaian sengketa yang kokoh dan aksesibel, seluruh upaya pembaruan norma hukum yang telah dirumuskan sedemikian rupa hanya akan mengendap pada tataran teoritis semata dan tidak mampu menghadirkan keadilan substantif bagi konsumen yang paling rentan dalam ekosistem ekonomi digital.³³

²⁹ Hendrikus Haipon, Viola Annisa Ikhsan dan Rusmawati Dewi, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia*.

³⁰ Yanci Libria Fista, Aris Machmud dan Suartini, *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Binamulia Hukum, Vol.12, No.1 (2023).

³¹ Berliandya Putri Hasanuddin dan Arief Hermawan, *Perancangan Sistem Penjualan Ikan Koi dengan Fitur Negosiasi Harga melalui Chat Real-Time Berbasis Mobile di Dabs Koi House*.

³² Rizky Amelia, dkk., *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia / E-Commerce Consumer Dispute Resolution in Indonesia*, Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum, Vol.12, No.1 (2023).

³³ Al Satria Diah dan Sidi Ahyar Wiraguna, *Tanggung Jawab Hukum Platform E-Commerce atas Kebocoran Data Pribadi dalam Perspektif UU No. 27 Tahun 2022*, Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik, Vol.2, No.2 (2025).

Adapun dalam dimensi teknis-sistem, penelitian yang memberikan kontribusi penting dengan menunjukkan bahwa sistem negosiasi harga berbasis *chat real-time* yang dirancang dengan baik meliputi manajemen akun pengguna yang terverifikasi, sistem keamanan dan transparansi transaksi, serta pengelolaan administratif yang akuntabel secara nyata dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan efisiensi transaksi.³⁴ Hal ini mengimplikasikan bahwa rekonstruksi pertanggungjawaban hukum tidak cukup hanya dilakukan pada tataran norma, tetapi harus diiringi dengan standar teknis minimum (*minimum technical standards*) yang diwajibkan secara hukum kepada setiap penyelenggara platform yang menyediakan fitur negosiasi digital, guna memastikan bahwa arsitektur sistem tersebut secara inheren mendukung perlindungan konsumen, bukan sebaliknya mengeksploitasi kerentanan mereka.³⁵ Dengan demikian, rekonstruksi pertanggungjawaban hukum yang ideal adalah yang bersifat integratif, yaitu memadukan pembaruan norma hukum, penguatan kelembagaan, standar teknis sistem dan peningkatan literasi hukum konsumen secara simultan dan berkesinambungan.

C. PENUTUP

Konstruksi pertanggungjawaban hukum penyelenggara platform *e-commerce* terhadap konsumen dalam transaksi negosiasi digital berdasarkan hukum positif Indonesia masih bersifat parsial dan belum memadai. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU ITE tersebut telah menyediakan landasan normatif yang berlapis, ketiga instrumen tersebut belum secara eksplisit dan komprehensif mengatur terkait mekanisme pertanggungjawaban platform dalam dimensi negosiasi digital,

³⁴ Dika Luviana, Habibah dan Siti Hermiyanti Pratiwi, *Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik Lintas Negara dan Tantangan Digital*, Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol.4, No.3 (2026).

³⁵ Mbonigaba Celestin, dkk., *How E-Commerce Law is Evolving to Address Consumer Protection and Digital Marketplace Regulations*, Brainae Journal of Business, Sciences and Technology, Vol.8, No.6 (2024).

sehingga menimbulkan kekosongan norma yang menempatkan konsumen pada posisi struktural yang rentan.

Rekonstruksi pertanggungjawaban hukum penyelenggara platform *e-commerce* yang ideal mensyaratkan pendekatan integratif yang memadukan empat pilar secara simultan yaitu pembaruan norma hukum melalui revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara eksplisit mengatur transaksi negosiasi digital, penguatan kelembagaan melalui penegasan kewenangan BPSK dan formalisasi *Online Dispute Resolution*, penetapan standar teknis minimum sistem negosiasi digital yang diwajibkan secara hukum kepada setiap penyelenggara platform, serta peningkatan literasi hukum konsumen secara berkesinambungan guna memastikan perlindungan konsumen yang substantif, adil dan sesuai dengan dinamika ekonomi digital.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Kriswandaru, Althea Serafim. 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.

Publikasi

- Amelia, Rizky, dkk.. *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia / E-Commerce Consumer Dispute Resolution in Indonesia*. Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum. Vol.12. No.1 (2023).
- Asriyani, Arini, dkk.. *Rekonstruksi Prinsip Itikad Baik dalam Transaksi Bisnis Digital di Era Ekonomi Platform*. Amsir Management Journal. Vol.6. No.1 (2025).
- Celestin, Mbonigaba, dkk.. *How E-Commerce Law is Evolving to Address Consumer Protection and Digital Marketplace Regulations*. Brainae Journal of Business, Sciences and Technology. Vol.8. No.6 (2024).
- Diah, Al Satria dan Sidi Ahyar Wiraguna. *Tanggung Jawab Hukum Platform E-Commerce atas Kebocoran Data Pribadi dalam Perspektif UU No. 27 Tahun 2022*. Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik. Vol.2. No.2 (2025).
- Fitriani, Imadatul, Inayah Maulia dan Lucky Dafira Nugroho. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara*. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum. Vol.3. No.3 (2025).
- Fista, Yanci Libria, Aris Machmud dan Suartini. *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Binamulia Hukum. Vol.12. No.1 (2023).
- Frosio, Giancarlo dan Christophe Geiger. *Taking Fundamental Rights Seriously in the Digital Services Act's Platform Liability Regime*. European Law Journal. Vol.29. No.1-2 (2023).
- Gumilar, Egi Rivaldi, dkk.. *Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen pada Pihak Ketiga sebagai Upaya Transformasi Ekonomi Digital*. Forschungsforum Law Journal. Vol.2. No.1 (2025).
- Haipon, Hendrikus, Viola Annisa Ikhsan dan Rusmawati Dewi. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia*. Jurnal Kolaboratif Sains. Vol.7. No.12 (2024).
- Hasanuddin, Berliandya Putri dan Arief Hermawan. *Perancangan Sistem Penjualan Ikan Koi dengan Fitur Negosiasi Harga melalui Chat Real-Time Berbasis Mobile di Dabs Koi House*. Jurnal Sistem dan Informatika. Vol.9. No.6 (2025).
- Himmah, Faiqqotul. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Tinjauan terhadap Ketidaksesuaian Baran*. Begawan Abioso: Jurnal Hukum. Vol.16. No.1 (2025).
- Izazi, Firyaa Shabrina, Ahmad Syaifuddin dan Rina Dewi Kartika. *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 Alwatzikhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora. Vol.12. No.1 (2024).

- Kholik, Muhamad Abdul, Dian May Syifa dan Rena Zulfaidah. *Perlindungan Konsumen Digital: Hubungan Hukum Ekonomi, Sanksi Pidana dan Kewenangan Negara dalam Era Digital*. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum. Vol.4. No.2 (2026).
- Luviana, Dika, Habibah dan Siti Hermiyanti Pratiwi. *Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik Lintas Negara dan Tantangan Digital*. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum. Vol.4. No.3 (2026).
- Meilika. *Tinjauan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum Ekonomi Digital. Vol.12. No.9 (2025).
- Muhidin. *Strategi Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce: Perlunya Reformasi Regulasi dan Edukasi Publik*. PAMARENDA: Public Administration and Government Journal. Vol.5. No.1 (2025).
- Pohan, Tia Deja dan Muhammad Irwan Padli Nasution. *Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen dalam Platform E-Commerce*. Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen. Vol.1. No.3 (2023).
- Putra, Dwi Savedo Yusuf Ardiyanto. *Peran Regulasi dalam Mengatur Perdagangan Online di Indonesia: Kepatuhan, Penyelesaian Sengketa dan Dampaknya pada Bisnis Online*. HUKMY: Jurnal Hukum. Vol.3. No.2 (2023).
- S, Rayhan Mohamad Athallah H dan Ariawan Gunadi. *Tanggung Jawab Marketplace atas Kerugian Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum. Vol.13. No.9 (2025).
- Setiawan, Hery dan Moch. Ade Syukur Nur Alam. *Perlindungan Hak Konsumen dalam E-Commerce: Perspektif Hukum Empiris*. Yuriska: Jurnal Ilmiah Hukum. Vol.15. No.1 (2023).
- Sihombing, Rosianna Evanesa dan Made Gede Subha Karma Resen. *Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi antara Penerapan dan Pengawasan)*. Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora. Vol.1. No.6 (2024).
- Simanjuntak, Fhlorida Agustina, dkk.. *Penyalahgunaan Data Pribadi Konsumen dalam Perjanjian Digital Berdasarkan KUHPdata dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi*. Jurnal Alwatzikhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora. Vol.12. No.1 (2026).
- Soeprijanto, Troeboes dan Lathifatu Khoirun Nisa. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce dalam Hal Wanprestasi*. Jurnal Inovasi Pembelajaran di Sekolah. Vol.4. No.1 (2023).
- Sulistianingsih, Dewi, Melliniarini Dibura Utami dan Yuli Prasetyo Adhi. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce sebagai Tantangan Bisnis di Era Global*. Jurnal Mercatoria. Vol.16. No.2 (2023).
- Wiguna, Ida Bagus Nyoman Adhi. *Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Jasa Platform Digital terhadap Pelanggaran Kekayaan Intelektual*. Amandemen: Jurnal Ilmu Pertahanan, Politik dan Hukum Indonesia. Vol.1. No.4 (2024).
- Wiraguna, Sidi Ahyar, Abdullah Sulaiman dan Megawati Barthos. *Implementation of Consumer Personal Data Protection in E-commerce from the Perspective of Law No. 27 of 2022*. Journal of World Science. Vol.3. No.3 (2024).

Sumber Hukum

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196. Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-
Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1. Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem
Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222.
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420.

