



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 6311-6318

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Perspektif Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Dwi Puspita Sari, Muhammad Saddam Safa, Anugrah Ryandra Fahlevi

Fakultas Hukum, Universitas Karya Persada Muna

dwipuspita067@gmail.com*

Abstrak

Transformasi digital telah mendorong pergeseran pola transaksi masyarakat dari sistem konvensional menuju transaksi berbasis platform elektronik (e-commerce). Perkembangan ini tidak hanya mengubah mekanisme perdagangan, tetapi juga melahirkan persoalan hukum baru, khususnya terkait perlindungan konsumen dalam hubungan hukum yang bersumber dari kontrak elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keabsahan kontrak elektronik dalam perspektif hukum perdata, mengkaji bentuk perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta merumuskan konstruksi pertanggungjawaban marketplace terhadap kerugian konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum dianalisis secara kualitatif melalui penafsiran sistematis terhadap KUHPerdata, UUPK, serta regulasi terkait perdagangan melalui sistem elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontrak elektronik sah dan mengikat sepanjang memenuhi syarat Pasal 1320 KUHPerdata. Namun demikian, penggunaan klausula baku dalam marketplace berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen serta berisiko bertentangan dengan prinsip itikad baik dan asas keseimbangan. UUPK telah menyediakan perlindungan hukum preventif dan represif, tetapi belum sepenuhnya mengakomodasi karakteristik hubungan hukum tripartit dalam ekosistem e-commerce. Marketplace sebagai penyedia dan pengendali sistem elektronik tidak dapat diposisikan semata-mata sebagai perantara pasif. Oleh karena itu, diperlukan penguatan konstruksi tanggung jawab perdata platform guna menjamin kepastian hukum, keadilan kontraktual, dan perlindungan konsumen yang lebih efektif dalam perdagangan digital di Indonesia.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, E-Commerce, Kontrak Elektronik, Tanggung Jawab Perdata, Marketplace.

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi digital dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam bidang perdagangan. Model transaksi konvensional yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka kini bergeser menuju sistem elektronik berbasis platform (e-commerce) yang memungkinkan terjadinya transaksi tanpa batas ruang dan waktu (Sjahdeini, 2018). E-commerce tidak hanya merepresentasikan perubahan medium transaksi, tetapi juga mengubah struktur hubungan hukum antara para pihak yang terlibat di dalamnya.

Di Indonesia, pertumbuhan e-commerce menunjukkan peningkatan signifikan seiring dengan penetrasi internet dan penggunaan perangkat digital oleh masyarakat. Marketplace seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, dan Lazada berfungsi sebagai perantara (intermediary platform) yang mempertemukan penjual dan pembeli dalam suatu sistem elektronik yang terintegrasi. Dalam konstruksi ini, hubungan hukum tidak lagi bersifat sederhana dan bilateral, melainkan berkembang menjadi hubungan tripartit antara penjual, pembeli, dan platform digital (Nasution, 2019).

Secara yuridis, transaksi e-commerce pada dasarnya merupakan perwujudan dari perjanjian sebagaimana diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Meskipun dilakukan secara elektronik, kontrak yang lahir tetap tunduk pada ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata mengenai syarat sahnya perjanjian, yakni adanya kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan causa yang halal (Subekti, 2005). Dengan demikian, secara

konseptual tidak terdapat perbedaan mendasar antara kontrak konvensional dan kontrak elektronik, kecuali pada medium dan mekanisme pembentukannya (Fuady, 2014).

Namun demikian, praktik transaksi digital menimbulkan berbagai persoalan hukum yang kompleks. Kasus barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan atau kegagalan pengiriman, cacat tersembunyi, penyalahgunaan data pribadi, hingga penipuan daring (online fraud) semakin sering terjadi dalam ekosistem e-commerce (Sutedi, 2014). Dalam banyak kasus, konsumen berada pada posisi yang lemah baik secara ekonomi maupun informasi, sehingga rentan mengalami kerugian (Nasution, 2011).

Permasalahan semakin mengemuka ketika perjanjian dalam marketplace umumnya menggunakan klausula baku (standard contract) yang ditentukan sepihak oleh platform. Klausula tersebut sering kali memuat pembatasan atau pengalihan tanggung jawab, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen. Padahal, asas kebebasan berkontrak dalam hukum perdata tidak dapat dilepaskan dari asas itikad baik dan asas keseimbangan (Subekti, 2005; Fuady, 2014). Dalam konteks ini, kebebasan berkontrak tidak boleh dimaknai sebagai kebebasan absolut tanpa batas, melainkan harus dibatasi oleh prinsip perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) hadir sebagai instrumen hukum yang bertujuan memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen. UUPK mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk larangan pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen (Pasal 18 UUPK). Secara teoretis, perlindungan hukum dapat bersifat preventif dan represif (Hadjon, 1987). Perlindungan preventif diwujudkan melalui pengaturan norma dan pengawasan, sedangkan perlindungan represif diwujudkan melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi.

Meskipun demikian, pengaturan dalam UUPK belum secara spesifik mengantisipasi kompleksitas hubungan hukum dalam ekosistem digital. Kedudukan marketplace sebagai platform perantara seringkali menjadi perdebatan dalam menentukan pertanggungjawaban hukum. Platform kerap menyatakan dirinya hanya sebagai penyedia sarana (intermediary), sehingga tidak bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh penjual. Di sisi lain, marketplace memperoleh keuntungan ekonomi dari setiap transaksi serta memiliki kontrol terhadap sistem elektronik yang digunakan, sehingga secara argumentatif dapat dipandang sebagai bagian dari pelaku usaha digital (Sjahdeini, 2018).

Dalam perspektif hukum perdata, pertanggungjawaban atas kerugian dapat didasarkan pada wanprestasi atau perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPperdata. Namun, penerapan konstruksi klasik tersebut menghadapi tantangan ketika dihadapkan pada struktur transaksi digital yang melibatkan lebih dari dua pihak serta penggunaan teknologi sebagai medium utama. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai kecukupan rezim hukum perdata konvensional dalam memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen di era digital (Fuady, 2014).

Selain itu, perkembangan regulasi seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta peraturan mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) belum sepenuhnya memberikan kejelasan mengenai batas tanggung jawab platform digital dalam sengketa konsumen. Disharmoni normatif antara KUHPperdata, UUPK, dan regulasi sektor digital berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum, terutama dalam menentukan pihak yang wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen.

2. Kajian Teoritis

Teori Perjanjian dalam Perspektif Hukum Perdata

Perjanjian merupakan sumber utama lahirnya hubungan hukum dalam transaksi e-commerce. Dalam doktrin klasik hukum perdata, perjanjian diartikan sebagai suatu peristiwa di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih (Subekti, 2005). Pasal 1313 KUHPperdata memberikan definisi perjanjian, meskipun definisi tersebut kerap dikritik karena dianggap tidak lengkap dan terlalu sempit (Setiawan, 1994).

Keabsahan perjanjian ditentukan oleh empat syarat sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPperdata, yaitu kesepakatan, cakupan, objek tertentu, dan causa yang halal. Dua syarat pertama bersifat subjektif, sedangkan

dua syarat terakhir bersifat objektif (Subekti, 2005). Dalam konteks kontrak elektronik, keempat syarat tersebut tetap berlaku tanpa membedakan medium pembentukannya (Fuady, 2014).

E-commerce pada umumnya menggunakan mekanisme click-wrap agreement atau browse-wrap agreement, di mana persetujuan diberikan melalui tindakan elektronik seperti klik “setuju”. Dalam perspektif asas konsensualisme, bentuk persetujuan tersebut tetap sah sepanjang terdapat kehendak bebas para pihak (Sjahdeini, 2018). Namun, problematika muncul ketika konsumen tidak memiliki kesempatan yang memadai untuk memahami isi kontrak secara menyeluruh.

Asas kebebasan berkontrak (freedom of contract) merupakan prinsip fundamental dalam hukum perjanjian. Menurut teori klasik, para pihak bebas menentukan isi dan bentuk perjanjian selama tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan (Subekti, 2005). Namun dalam perkembangannya, asas ini tidak lagi dipandang absolut. Doktrin modern menekankan pentingnya asas keseimbangan (balance of contract) dan itikad baik (good faith) sebagai pembatas kebebasan berkontrak (Fuady, 2014; Agus Yudha Hernoko, 2010).

Dalam transaksi e-commerce, penggunaan klausula baku (standard contract) seringkali mencerminkan ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen. Hal ini sejalan dengan kritik terhadap kontrak standar dalam teori adhesion contract, di mana salah satu pihak tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi (Kessler, 1943). Oleh karena itu, hukum modern mengakui perlunya intervensi negara untuk melindungi pihak yang lebih lemah dalam kontrak (Hernoko, 2010).

Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan upaya negara untuk memberikan jaminan kepastian dan keadilan kepada warga negara atas hak-haknya. Philipus M. Hadjon membedakan perlindungan hukum menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif (Hadjon, 1987). Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran melalui pengaturan norma, sedangkan perlindungan represif diberikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian sanksi.

Dalam konteks perlindungan konsumen, teori ini relevan untuk menganalisis bagaimana regulasi seperti UUPK memberikan jaminan sebelum dan setelah terjadinya kerugian. Secara filosofis, perlindungan konsumen berakar pada gagasan negara kesejahteraan (welfare state), di mana negara memiliki tanggung jawab untuk melindungi pihak yang lemah dalam hubungan ekonomi (Nasution, 2011).

Selain itu, teori keadilan distributif dari John Rawls dapat digunakan untuk memperkuat argumentasi perlindungan konsumen. Rawls menekankan bahwa ketidakseimbangan hanya dapat dibenarkan apabila memberikan manfaat bagi pihak yang paling kurang beruntung (Rawls, 1971). Dalam konteks e-commerce, konsumen sebagai pihak yang memiliki keterbatasan informasi dan daya tawar perlu mendapatkan perlindungan normatif yang memadai.

Teori Tanggung Jawab Perdata

Pertanggungjawaban dalam hukum perdata pada dasarnya bertumpu pada dua rezim utama, yaitu wanprestasi dan perbuatan melawan hukum (PMH). Wanprestasi terjadi apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana diperjanjikan (Subekti, 2005). Sementara itu, Pasal 1365 KUHPerdata mengatur bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian mewajibkan pelakunya untuk mengganti kerugian tersebut.

Menurut doktrin klasik, unsur-unsur PMH meliputi adanya perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian (Fuady, 2014). Namun, perkembangan hukum modern juga mengenal konsep tanggung jawab tanpa kesalahan (strict liability), terutama dalam konteks perlindungan konsumen dan aktivitas berisiko tinggi (Shidarta, 2006).

Dalam transaksi e-commerce, permasalahan muncul dalam menentukan siapa yang harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen: penjual sebagai pelaku usaha langsung, atau marketplace sebagai penyedia platform. Konsep intermediary liability dalam hukum siber internasional menunjukkan bahwa platform dapat dimintai pertanggungjawaban apabila memiliki kontrol terhadap sistem atau memperoleh keuntungan dari aktivitas yang merugikan (Sjahdeini, 2018).

Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen berkembang sebagai cabang hukum yang relatif baru, didorong oleh ketimpangan struktural antara pelaku usaha dan konsumen dalam pasar modern (Nasution, 2011). Shidarta menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen bertujuan menciptakan keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha (Shidarta, 2006).

UUPK mengadopsi prinsip tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen, termasuk tanggung jawab atas informasi yang tidak benar atau menyesatkan. Dalam konteks digital, hak atas informasi menjadi krusial karena transaksi dilakukan tanpa interaksi fisik langsung.

Di tingkat internasional, United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP) menegaskan pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, termasuk hak atas keamanan, informasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif (UN, 2015). Prinsip-prinsip ini memperkuat argumentasi bahwa perlindungan konsumen dalam e-commerce merupakan kebutuhan normatif yang bersifat universal.

Teori Hukum Siber (Cyber Law Theory)

Perkembangan teknologi digital memunculkan paradigma baru dalam hukum, di mana ruang siber memiliki karakteristik lintas batas dan berbasis teknologi. Lawrence Lessig menyatakan bahwa dalam ruang siber, “code is law”, yang berarti arsitektur teknologi dapat menentukan perilaku dan relasi hukum para pihak (Lessig, 1999). Dalam konteks e-commerce, sistem algoritma dan kebijakan platform berperan signifikan dalam menentukan hak dan kewajiban para pihak.

Teori ini relevan untuk menjelaskan bahwa marketplace tidak sekadar perantara pasif, melainkan entitas yang memiliki kontrol normatif melalui sistem elektronik yang dirancangnya. Dengan demikian, tanggung jawab hukum platform perlu dianalisis tidak hanya dari aspek kontraktual, tetapi juga dari aspek penguasaan sistem dan pengendalian risiko.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif (normative legal research), yaitu penelitian yang berfokus pada pengkajian norma-norma hukum positif yang berlaku serta asas dan doktrin hukum yang berkembang dalam ilmu hukum (Soekanto & Mamudji, 2001). Penelitian yuridis normatif dipilih karena objek kajian dalam penelitian ini adalah norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce, khususnya yang bersumber dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta regulasi terkait transaksi elektronik.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah seluruh peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti (Marzuki, 2017). Dalam penelitian ini, peraturan yang dianalisis meliputi:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Buku III tentang Perikatan;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya;
4. Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE);
5. Peraturan pelaksana lain yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital.

Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi sinkronisasi, konsistensi, serta kemungkinan disharmoni norma dalam pengaturan perlindungan konsumen pada transaksi e-commerce.

Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep-konsep hukum yang menjadi landasan teoretis dalam penelitian ini (Marzuki, 2017). Konsep yang dianalisis meliputi:

1. Teori Perjanjian, khususnya asas kebebasan berkontrak, asas konsensualisme, asas itikad baik, dan asas keseimbangan;
2. Teori Perlindungan Hukum, yang membedakan perlindungan hukum preventif dan represif (Hadjon, 1987);
3. Teori Tanggung Jawab Perdata, meliputi wanprestasi dan perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdata), serta perkembangan konsep tanggung jawab dalam konteks pelaku usaha digital.

Pendekatan konseptual ini penting untuk memberikan kerangka analisis normatif dalam menilai kecukupan regulasi yang ada serta merumuskan konstruksi pertanggungjawaban marketplace dalam transaksi e-commerce.

Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Bahan Hukum Primer, yaitu peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan yang relevan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik.
2. Bahan Hukum Sekunder, berupa literatur hukum, buku teks, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan pendapat para ahli yang berkaitan dengan hukum perjanjian, perlindungan konsumen, serta hukum siber.
3. Bahan Hukum Tersier, seperti kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan indeks peraturan perundang-undangan yang mendukung pemahaman terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Bahan Hukum

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan menelusuri peraturan perundang-undangan, literatur, dan sumber ilmiah yang relevan dengan permasalahan penelitian.

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan mengkaji, menafsirkan, dan mensistematisasikan norma hukum yang berlaku untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan metode deduktif, yakni menarik kesimpulan dari ketentuan umum dalam peraturan perundang-undangan dan teori hukum menuju analisis terhadap permasalahan khusus mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce.

Melalui metode tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan argumentasi hukum yang sistematis, komprehensif, dan relevan terhadap perkembangan praktik transaksi digital di Indonesia.

4. Hasil dan Diskusi

Keabsahan dan Karakteristik Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce

Keabsahan Kontrak Elektronik menurut KUHPerdata

Hasil analisis menunjukkan bahwa kontrak elektronik dalam transaksi e-commerce pada dasarnya memenuhi karakteristik sebagai perjanjian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1313 KUHPerdata, yakni adanya hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban antara para pihak. Keabsahannya tetap tunduk pada ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata yang mensyaratkan adanya kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan causa yang halal.

Dalam praktik e-commerce, kesepakatan diberikan melalui mekanisme *click-wrap agreement*, di mana konsumen menyatakan persetujuan dengan mengklik tombol “setuju” terhadap syarat dan ketentuan yang ditentukan

platform. Secara normatif, bentuk persetujuan ini dapat dianggap sah sepanjang tidak terdapat cacat kehendak seperti kekhilafan, paksaan, atau penipuan.

Namun, dari perspektif asas itikad baik dan asas keseimbangan, ditemukan bahwa persetujuan tersebut seringkali bersifat formalistik. Konsumen pada umumnya tidak membaca secara menyeluruh syarat dan ketentuan yang panjang dan kompleks. Hal ini menimbulkan persoalan apakah kesepakatan tersebut benar-benar mencerminkan kehendak bebas para pihak.

Dengan demikian, meskipun secara formil kontrak elektronik sah, secara substantif terdapat potensi ketidakseimbangan yang bertentangan dengan semangat perlindungan hukum terhadap pihak yang lemah.

Klausula Baku dan Ketidakseimbangan Posisi Tawar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas marketplace menerapkan klausula baku yang memuat pembatasan tanggung jawab platform. Klausula tersebut umumnya menyatakan bahwa marketplace hanya bertindak sebagai perantara dan tidak bertanggung jawab atas kerugian akibat kesalahan penjual.

Padahal, Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas melarang pencantuman klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Dalam konteks ini, terdapat potensi konflik normatif antara praktik bisnis platform dan ketentuan UUPK.

Diskusi teoritis menunjukkan bahwa kontrak baku dalam e-commerce memiliki karakter *adhesion contract*, di mana konsumen tidak memiliki ruang negosiasi. Kondisi ini menimbulkan ketidakseimbangan struktural dan menguatkan urgensi intervensi hukum untuk menjaga prinsip keadilan kontraktual.

Perlindungan Konsumen dalam Kerangka UUPK dan Regulasi Digital

Hak Konsumen dalam Transaksi E-Commerce

UUPK memberikan sejumlah hak kepada konsumen, antara lain hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan, serta hak atas ganti rugi. Dalam transaksi digital, hak atas informasi menjadi sangat penting karena konsumen tidak dapat memeriksa barang secara fisik sebelum melakukan pembelian.

Hasil analisis menunjukkan bahwa banyak sengketa e-commerce berakar pada ketidaksesuaian antara deskripsi produk dan barang yang diterima. Dalam perspektif hukum perdata, kondisi tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi karena pelaku usaha tidak memenuhi prestasi sebagaimana diperjanjikan.

Selain itu, penyalahgunaan data pribadi konsumen dalam ekosistem digital menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan aspek kontraktual, tetapi juga aspek keamanan sistem elektronik.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Secara normatif, konsumen dapat menempuh jalur penyelesaian sengketa melalui:

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
2. Gugatan perdata di pengadilan
3. Mekanisme pengaduan internal platform

Namun, hasil analisis menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi relatif tidak efisien bagi konsumen karena biaya dan waktu yang tidak sebanding dengan nilai kerugian. Mekanisme internal platform seringkali lebih cepat, tetapi berpotensi menimbulkan konflik kepentingan karena platform bertindak sebagai “hakim” sekaligus pelaku usaha.

Hal ini menunjukkan perlunya penguatan mekanisme penyelesaian sengketa berbasis digital yang independen dan akuntabel.

Konstruksi Pertanggungjawaban Perdata Marketplace

Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum

Dalam struktur e-commerce, hubungan hukum antara penjual dan pembeli bersifat kontraktual langsung. Oleh karena itu, ketika terjadi ketidaksesuaian barang, tanggung jawab utama berada pada penjual sebagai pelaku usaha.

Namun, marketplace tidak dapat sepenuhnya dilepaskan dari tanggung jawab karena:

1. Platform menyediakan sistem elektronik sebagai sarana transaksi.
2. Platform memperoleh keuntungan ekonomi dari setiap transaksi.
3. Platform memiliki kontrol terhadap mekanisme pembayaran dan distribusi dana.

Dalam perspektif Pasal 1365 KUHPerdata, apabila marketplace lalai dalam mengawasi atau mencegah praktik penipuan yang dapat diprediksi, maka dapat timbul tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum.

Urgensi Rekonstruksi Tanggung Jawab Platform

Diskusi menunjukkan bahwa model pertanggungjawaban berbasis kesalahan (*fault liability*) seringkali sulit diterapkan dalam konteks digital karena pembuktian unsur kesalahan tidak sederhana.

Oleh karena itu, diperlukan pendekatan baru yang lebih adaptif, misalnya:

1. Penerapan *limited strict liability* terhadap marketplace dalam kondisi tertentu.
2. Kewajiban *due diligence* dan pengawasan aktif terhadap penjual.
3. Penegasan tanggung jawab berbasis kontrol sistem.

Rekonstruksi ini penting untuk menjawab kekosongan norma yang belum secara eksplisit diatur dalam KUHPerdata maupun UUPK.

Disharmoni Normatif dan Tantangan Regulasi

Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidaksinkronan antara:

1. KUHPerdata yang berorientasi pada hubungan bilateral;
2. UUPK yang berfokus pada relasi pelaku usaha–konsumen;
3. Regulasi e-commerce yang mengakui peran platform sebagai perantara.

Struktur transaksi digital yang bersifat tripartit belum sepenuhnya diakomodasi dalam rezim hukum perdata klasik. Hal ini menimbulkan ketidakpastian dalam menentukan subjek hukum yang harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen.

Dengan demikian, diperlukan harmonisasi regulasi dan penguatan peran negara dalam memastikan keseimbangan antara inovasi digital dan perlindungan konsumen.

Sintesis Diskusi

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, dapat ditegaskan bahwa:

1. Secara normatif, kontrak elektronik sah menurut hukum perdata, namun mengandung risiko ketidakseimbangan substantif.
2. UUPK telah memberikan kerangka perlindungan konsumen, tetapi belum sepenuhnya adaptif terhadap dinamika e-commerce.
3. Marketplace memiliki peran aktif dalam sistem transaksi digital sehingga tidak dapat diposisikan semata-mata sebagai perantara pasif.
4. Diperlukan rekonstruksi konsep pertanggungjawaban perdata yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa transaksi e-commerce di Indonesia pada dasarnya merupakan hubungan hukum perdata yang lahir dari perjanjian elektronik dan tetap tunduk pada ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata mengenai syarat sahnya perjanjian. Secara formil, kontrak elektronik memenuhi unsur kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan causa yang halal. Namun secara substantif, penggunaan klausula baku dalam marketplace berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga menuntut penerapan asas itikad baik dan asas keseimbangan secara lebih progresif. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan kerangka perlindungan hukum melalui pengaturan hak dan kewajiban para pihak serta larangan klausula baku yang merugikan konsumen. Meskipun demikian, pengaturan tersebut belum sepenuhnya mengakomodasi kompleksitas hubungan hukum dalam ekosistem digital yang melibatkan platform sebagai perantara aktif. Dalam konteks pertanggungjawaban perdata, marketplace tidak dapat sepenuhnya diposisikan sebagai perantara pasif, mengingat perannya dalam mengendalikan sistem elektronik dan memperoleh keuntungan ekonomi dari transaksi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan konstruksi tanggung jawab perdata platform, baik melalui reinterpretasi norma yang ada maupun pembaruan regulasi, guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan yang lebih efektif bagi konsumen dalam transaksi e-commerce.

Referensi

1. Agus Yudha Hernoko. (2010). *Hukum perjanjian: Asas proporsionalitas dalam kontrak komersial*. Kencana.
2. Fuady, M. (2014). *Konsep hukum perdata*. RajaGrafindo Persada.
3. Fuady, M. (2015). *Perbuatan melawan hukum: Pendekatan kontemporer*. Citra Aditya Bakti.
4. Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*. Bina Ilmu.
5. Hernoko, A. Y. (2014). *Hukum perjanjian: Asas proporsionalitas dalam kontrak komersial*. Prenada Media.
6. Kessler, F. (1943). Contracts of adhesion—Some thoughts about freedom of contract. *Columbia Law Review*, 43(5), 629–642.
7. Lessig, L. (1999). *Code and other laws of cyberspace*. Basic Books.
8. Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian hukum*. Kencana.
9. Nasution, A. (2011). *Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar*. Diadit Media.
10. Nasution, A. (2019). Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 49(2), 312–330.
11. Rawls, J. (1971). *A theory of justice*. Harvard University Press.
12. Setiawan, R. (1994). *Pokok-pokok hukum perikatan*. Bina Cipta.
13. Shidarta. (2006). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Grasindo.
14. Soekanto, S., & Mamudji, S. (2001). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. RajaGrafindo Persada.
15. Subekti. (2005). *Hukum perjanjian*. Intermedia.
16. Sutedi, A. (2014). *Hukum transaksi elektronik*. Sinar Grafika.
17. Sjahdeini, S. R. (2018). *Hukum sistem pembayaran dan transaksi elektronik*. Kencana.
18. United Nations. (2015). *United Nations guidelines for consumer protection*. United Nations Publications.
19. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
20. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
21. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.
22. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.