



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Tanggung Jawab Perdata Terhadap Platform Digital Terhadap Kerugian Konsumen

Civil Liability of Digital Platforms for Consumer Losses

Andi Ismayana Wahid^{1*}, Jamaluddin², Herman³, Muh.Fachrur Razy Mahka⁴, Karman Jaya⁵

Fakultas Hukum & Ilmu Sosial, Prodi Hukum, Universitas Handayani Makassar¹, Fakultas Hukum & Ilmu Sosial, Prodi Hukum, Universitas Handayani Makassar², Fakultas Hukum & Ilmu Sosial, Prodi Hukum, Universitas Handayani Makassar³, Fakultas Hukum & Ilmu Sosial, Prodi Hukum, Universitas Handayani Makassar⁴, Fakultas Hukum & Ilmu Sosial, Prodi Hukum, Universitas Handayani Makassar⁵

*Corresponding Author: E-mail: andiismayanawahid@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 10 Sep, 2025

Revised: 11 Dec, 2025

Accepted: 20 Dec, 2025

Kata Kunci:

platform digital, tanggung jawab perdata, perlindungan konsumen, e-commerce, hukum Indonesia

Keywords:

digital platforms, civil liability, consumer protection, e-commerce, Indonesian law

DOI: [10.56338/jks.v8i12.7580](https://doi.org/10.56338/jks.v8i12.7580)

ABSTRAK

Perkembangan pesat platform digital telah mengubah pola transaksi masyarakat dengan memperluas akses pasar, meningkatkan efisiensi, serta menghadirkan kemudahan bagi konsumen. Namun demikian, kemajuan tersebut juga memunculkan berbagai persoalan hukum, khususnya terkait tanggung jawab perdata platform digital ketika konsumen mengalami kerugian. Dalam praktiknya, kerugian konsumen dapat timbul akibat kegagalan sistem, kelalaian pengelolaan platform, penipuan oleh pihak ketiga, maupun lemahnya mekanisme pengawasan terhadap mitra usaha. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana platform digital dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum atas kerugian yang dialami konsumen. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis dasar hukum tanggung jawab perdata platform digital di Indonesia, mengkaji bentuk-bentuk tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada platform, serta mengidentifikasi tantangan pembuktian yang dihadapi konsumen dalam menuntut ganti rugi. Selain itu, artikel ini juga membahas kebutuhan reformasi regulasi guna memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen digital. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis-normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang relevan, doktrin hukum perdata, serta hasil penelitian dari jurnal-jurnal hukum nasional. Hasil kajian menunjukkan adanya kecenderungan perluasan konsep tanggung jawab perdata terhadap platform digital, terutama ketika platform memiliki peran aktif dalam transaksi, seperti pengelolaan sistem pembayaran, kurasi penjual, dan penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa. Meskipun demikian, masih terdapat kekosongan dan ketidakjelasan norma hukum yang menyebabkan lemahnya kepastian hukum serta menyulitkan konsumen dalam memperoleh pemulihan kerugian. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan penegakan tanggung jawab platform digital guna mewujudkan perlindungan konsumen yang adil dan efektif dalam ekosistem ekonomi digital di Indonesia.

ABSTRACT

The rapid growth of digital platforms has significantly transformed transactional practices by expanding market access, increasing efficiency, and providing greater convenience for consumers. Nevertheless, this development has also generated various legal issues, particularly concerning the civil liability of digital platforms when consumers suffer losses. In practice, consumer losses may arise from system failures, negligent platform management, fraudulent actions committed by third-party sellers, or inadequate supervisory mechanisms over business partners. These circumstances raise fundamental legal questions regarding the extent to which digital platforms can be held civilly liable for consumer damages. This article aims to examine the legal basis of civil liability applicable to digital platforms in Indonesia, analyze the forms of liability that may be imposed on platform operators, and identify evidentiary challenges faced by consumers in seeking compensation. In addition, this study discusses the urgency of regulatory reform to strengthen legal protection for consumers within the digital economy. The research employs a normative juridical approach by reviewing relevant legislation, civil law doctrines, and findings from national legal journals. The findings indicate a growing tendency toward the expansion of civil liability imposed on digital platforms, particularly when platforms play an active role in transactions, such as managing payment systems, curating sellers, or providing dispute resolution mechanisms. However, the existing legal framework still contains regulatory gaps and normative ambiguities, which undermine legal certainty and hinder effective consumer remedies. Therefore, it is essential to reinforce regulatory provisions and clarify the scope of platform liability to ensure fair and effective consumer protection within Indonesia's evolving digital economic ecosystem.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan mendasar dalam pola interaksi sosial, ekonomi, dan hukum masyarakat. Salah satu perubahan paling signifikan adalah muncul dan berkembangnya platform digital yang menjadi sarana utama transaksi perdagangan, penyediaan jasa, serta pertukaran data dan informasi. Platform digital, seperti marketplace, aplikasi layanan keuangan, transportasi daring, dan penyedia jasa berbasis aplikasi, telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat modern. Keberadaan platform digital memberikan kemudahan, efisiensi, dan kecepatan dalam bertransaksi, sekaligus membuka akses pasar yang lebih luas bagi pelaku usaha dan konsumen (Fista et al., 2023).

Namun, di balik manfaat tersebut, perkembangan platform digital juga menimbulkan berbagai persoalan hukum, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Dalam praktiknya, tidak sedikit konsumen yang mengalami kerugian akibat kegagalan sistem, kesalahan algoritma, kelalaian pengelola platform, penipuan oleh pihak ketiga (penjual atau mitra usaha), hingga penyalahgunaan data pribadi. Kerugian tersebut dapat bersifat materiil maupun immateriil, seperti kerugian finansial, kehilangan kesempatan, maupun pelanggaran terhadap hak atas rasa aman dan privasi. Kondisi ini memunculkan pertanyaan krusial mengenai siapa yang harus bertanggung jawab secara hukum atas kerugian yang dialami konsumen dalam ekosistem digital yang kompleks dan melibatkan banyak pihak (Rasyid et al, 2024).

Secara normatif, perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini menegaskan hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi. Akan tetapi, UUPK disusun dalam konteks transaksi konvensional, sehingga belum sepenuhnya mampu menjawab dinamika hubungan hukum dalam transaksi berbasis platform digital. Karakteristik platform digital yang bersifat lintas batas, berbasis teknologi, serta melibatkan hubungan hukum tripartit antara platform, pelaku usaha, dan konsumen, menimbulkan tantangan tersendiri dalam penerapan norma-norma perlindungan konsumen secara efektif (Ismail, 2025).

Permasalahan utama yang sering muncul adalah posisi hukum platform digital dalam hubungan kontraktual dengan konsumen. Platform kerap memosisikan diri sebagai pihak perantara (*intermediary*) yang hanya menyediakan sarana teknologi, tanpa terlibat langsung dalam transaksi antara penjual dan pembeli. Dengan argumentasi tersebut, platform sering kali membatasi atau bahkan meniadakan tanggung jawabnya atas kerugian yang dialami konsumen akibat perbuatan pihak ketiga. Pembatasan tanggung jawab ini umumnya dituangkan dalam klausul baku atau syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi, yang dalam praktiknya seringkali merugikan konsumen dan sulit untuk dinegosiasikan (Syahrin, 2020).

Dalam perspektif hukum perdata, kondisi tersebut menimbulkan ketegangan antara prinsip kebebasan berkontrak dan prinsip perlindungan terhadap pihak yang lemah. Konsumen sebagai pengguna platform berada pada posisi yang tidak seimbang dibandingkan dengan penyelenggara platform digital yang memiliki kekuatan ekonomi, teknologi, dan informasi. Ketidakseimbangan ini berpotensi menimbulkan ketidakadilan substantif apabila hukum hanya berpegang pada formalitas kontraktual tanpa mempertimbangkan perlindungan terhadap kepentingan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan hukum yang lebih progresif dalam menilai tanggung jawab perdata platform digital.

Persoalan tanggung jawab perdata platform digital juga berkaitan dengan penerapan asas kesalahan (*culpa*) dan tanggung jawab tanpa kesalahan (*strict liability*). Dalam hukum perdata klasik, tanggung jawab ganti rugi umumnya mensyaratkan adanya unsur kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian. Namun, dalam konteks platform digital yang mengandalkan sistem otomatis dan algoritma, pembuktian unsur kesalahan menjadi sangat kompleks bagi konsumen. Ketergantungan pada sistem teknologi membuat sulit bagi konsumen untuk mengakses bukti teknis yang berada dalam penguasaan platform, seperti data log, rekaman transaksi, atau mekanisme internal pengambilan keputusan sistem.

Sejumlah penelitian hukum mulai mendorong penerapan konsep tanggung jawab yang lebih objektif terhadap platform digital, terutama apabila platform memiliki kontrol signifikan terhadap jalannya transaksi. Kontrol tersebut dapat berupa pengelolaan sistem pembayaran, penentuan standar layanan, kurasi atau verifikasi penjual, hingga penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa internal. Dalam kondisi demikian, platform tidak lagi sekadar bertindak sebagai perantara pasif, melainkan memiliki peran aktif yang dapat memengaruhi kepentingan konsumen. Oleh karena itu, pembebanan tanggung jawab perdata terhadap platform dinilai sebagai langkah yang rasional untuk menjamin perlindungan konsumen yang efektif.

Selain itu, perkembangan regulasi terkait perdagangan melalui sistem elektronik, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, juga menunjukkan adanya upaya negara untuk mengatur peran dan kewajiban penyelenggara platform digital. Meskipun demikian, regulasi tersebut masih menyisakan berbagai celah, terutama dalam hal penegasan sanksi perdata dan mekanisme pemulihan kerugian konsumen. Ketidakjelasan norma ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum, baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha dan platform digital itu sendiri.

Dari sisi penegakan hukum, konsumen digital juga menghadapi kendala dalam mengakses mekanisme penyelesaian sengketa. Proses litigasi di pengadilan seringkali memerlukan biaya, waktu, dan pengetahuan hukum yang tidak sedikit. Di sisi lain, mekanisme penyelesaian sengketa internal yang disediakan oleh platform belum tentu menjamin keadilan dan independensi. Akibatnya, banyak konsumen memilih untuk tidak melanjutkan tuntutan ganti rugi meskipun mengalami kerugian, sehingga hak-hak konsumen tidak terlindungi secara optimal.

Dalam konteks tersebut, kajian mengenai tanggung jawab perdata platform digital menjadi semakin relevan dan mendesak. Diperlukan analisis yang komprehensif mengenai dasar hukum pertanggungjawaban, bentuk-bentuk tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada platform, serta tantangan pembuktian yang dihadapi konsumen. Kajian ini juga penting untuk memberikan rekomendasi normatif bagi pembuat kebijakan dalam menyempurnakan regulasi yang ada, agar mampu

mengikuti perkembangan teknologi dan menjamin perlindungan konsumen secara adil dan proporsional.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini berfokus pada analisis tanggung jawab perdata platform digital terhadap kerugian konsumen dalam perspektif hukum Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara kritis posisi hukum platform digital, mengevaluasi efektivitas regulasi yang berlaku, serta merumuskan rekomendasi penguatan perlindungan konsumen dalam ekosistem ekonomi digital. Dengan pendekatan yuridis-normatif, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam pengembangan hukum perdata di era digital, sekaligus menjadi rujukan bagi pembuat kebijakan, praktisi hukum, dan peneliti di bidang hukum teknologi dan perlindungan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis-normatif, yaitu penelitian hukum yang bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis norma-norma hukum yang berlaku serta doktrin-doktrin hukum yang relevan dengan isu tanggung jawab perdata platform digital terhadap kerugian konsumen. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang dikaji berfokus pada penafsiran dan konstruksi hukum positif, khususnya yang berkaitan dengan hubungan hukum antara platform digital, pelaku usaha, dan konsumen dalam transaksi elektronik. Melalui pendekatan yuridis-normatif, penelitian ini berupaya menelaah kesesuaian antara ketentuan peraturan perundang-undangan dan praktik yang terjadi dalam penyelenggaraan platform digital di Indonesia.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Sementara itu, bahan hukum sekunder berupa artikel jurnal ilmiah nasional, buku teks hukum, dan hasil penelitian terdahulu yang membahas tanggung jawab perdata, perlindungan konsumen digital, serta peran platform sebagai perantara transaksi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) dengan cara menginventarisasi, mengklasifikasikan, dan menelaah bahan-bahan hukum yang relevan secara sistematis. Selanjutnya, data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif, yakni dengan menafsirkan norma hukum, asas-asas hukum perdata, dan pendapat para ahli untuk menarik kesimpulan yang bersifat preskriptif. Analisis ini bertujuan untuk merumuskan konstruksi hukum mengenai tanggung jawab perdata platform digital serta memberikan rekomendasi normatif bagi penguatan perlindungan konsumen dalam ekosistem ekonomi digital (Saebani, 2021).

PEMBAHASAN

Dasar Hukum dan Teori Pertanggungjawaban Perdata pada Platform Digital

Dalam hukum perdata Indonesia, konsep pertanggungjawaban pada dasarnya bertumpu pada prinsip kesalahan (*culpa*) sebagaimana tercermin dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Prinsip ini mensyaratkan adanya perbuatan melawan hukum, unsur kesalahan, kerugian, serta hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian yang timbul. Dalam konteks hubungan hukum konvensional, pembuktian unsur-unsur tersebut relatif lebih sederhana karena para pihak dan perbuatan hukum yang dilakukan dapat diidentifikasi secara jelas. Namun, dalam transaksi berbasis platform digital, penerapan asas culpa menghadapi berbagai kendala, terutama karena kompleksitas sistem teknologi dan keterlibatan banyak pihak dalam satu rangkaian transaksi (Haipon et al, 2024).

Seiring berkembangnya ekosistem ekonomi digital, sejumlah kajian hukum menunjukkan adanya pergeseran paradigma pertanggungjawaban perdata terhadap platform digital. Platform tidak

lagi dipandang semata-mata sebagai perantara pasif (technical intermediary), melainkan sebagai entitas yang memiliki kendali signifikan atas jalannya transaksi. Kendali tersebut mencakup pengelolaan sistem elektronik, pengaturan mekanisme pembayaran, penetapan standar layanan, serta verifikasi dan pengawasan terhadap penjual atau mitra usaha. Apabila terjadi kegagalan sistem, kelalaian dalam pengawasan, atau lemahnya mekanisme mitigasi risiko, platform berpotensi dimintai pertanggungjawaban perdata karena dianggap turut berkontribusi terhadap terjadinya kerugian konsumen (Rasyid, 2024).

Dalam situasi tersebut, penerapan asas tanggung jawab tanpa kesalahan (strict liability) mulai dipandang relevan untuk memberikan perlindungan yang lebih efektif kepada konsumen. Prinsip ini menekankan bahwa tanggung jawab dapat dibebankan tanpa harus membuktikan adanya unsur kesalahan, sepanjang dapat dibuktikan adanya kerugian dan hubungan dengan aktivitas usaha platform. Beberapa penelitian berpendapat bahwa pendekatan ini lebih sesuai dengan karakteristik transaksi digital, karena konsumen berada pada posisi yang lemah dalam mengakses dan membuktikan kesalahan teknis yang berada sepenuhnya dalam penguasaan platform. Dengan demikian, pembebanan tanggung jawab objektif terhadap platform digital dinilai dapat mendorong peningkatan standar kehati-hatian dan akuntabilitas penyelenggara sistem elektronik (Ismail, 2025).

Selain itu, berkembang pula konsep kewajiban kehati-hatian (duty of care) dan minimum defense obligation, yaitu kewajiban minimum bagi platform untuk memastikan keamanan sistem, transparansi informasi, serta mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, platform dapat dianggap lalai dan bertanggung jawab secara perdata atas kerugian konsumen. Pendekatan ini mencerminkan upaya penyesuaian teori pertanggungjawaban perdata klasik dengan realitas transaksi digital yang berbasis teknologi dan berisiko tinggi.

Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Perdata Platform Digital terhadap Kerugian Konsumen

Bentuk tanggung jawab perdata platform digital terhadap kerugian konsumen pada dasarnya berkaitan dengan kewajiban pemberian ganti rugi atas pelanggaran hak-hak konsumen yang timbul dalam transaksi elektronik. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis, perawatan atau perbaikan, serta kompensasi atas kerugian materiil dan immateriil. Dalam transaksi berbasis platform digital, tanggung jawab tersebut tidak hanya melekat pada penjual sebagai pelaku usaha langsung, tetapi juga berpotensi dibebankan kepada penyelenggara platform apabila terbukti memiliki peran aktif atau lalai dalam menjalankan kewajibannya (Wijaya, 2024).

Platform digital dapat dimintai tanggung jawab perdata apabila kerugian konsumen timbul akibat kegagalan sistem elektronik, seperti gangguan layanan, kesalahan pemrosesan pembayaran, atau kebocoran data pribadi. Dalam situasi tersebut, platform dipandang sebagai pihak yang menguasai dan mengelola sistem elektronik, sehingga memiliki kewajiban hukum untuk menjamin keandalan, keamanan, dan integritas sistem yang digunakan dalam transaksi. Kelalaian dalam memenuhi kewajiban tersebut dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum yang menimbulkan hak bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi (Fista, 2023).

Selain itu, tanggung jawab perdata platform digital juga dapat muncul akibat lemahnya mekanisme verifikasi dan pengawasan terhadap penjual atau mitra usaha yang beroperasi di dalam platform. Apabila platform memberikan ruang transaksi tanpa melakukan pengawasan yang memadai, sehingga memungkinkan terjadinya penipuan atau penyediaan barang dan jasa yang tidak sesuai dengan standar, platform dapat dianggap turut berkontribusi terhadap kerugian konsumen. Dalam kondisi ini, platform tidak lagi dapat sepenuhnya berlindung di balik status sebagai perantara, melainkan diposisikan sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab hukum atas kegagalan pengawasan (Rasyid, 2024).

Beberapa platform digital menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa internal, seperti fitur pengaduan, escrow, atau jaminan pengembalian dana. Keberadaan mekanisme ini secara implisit

menunjukkan pengakuan platform atas tanggung jawab tertentu terhadap konsumen. Apabila mekanisme tersebut tidak dijalankan secara efektif, transparan, dan adil, konsumen dapat berargumen bahwa platform telah ingkar terhadap kewajiban perlindungan konsumen. Dengan demikian, bentuk tanggung jawab perdata platform digital tidak hanya terbatas pada hubungan kontraktual formal, tetapi juga mencakup kewajiban perlindungan yang lahir dari peran dan fungsi platform dalam transaksi elektronik (Ismail, 2025).

Tantangan Pembuktian dan Penyelesaian Sengketa dalam Kerugian Konsumen Digital

Salah satu persoalan utama dalam penegakan tanggung jawab perdata terhadap platform digital adalah kompleksitas pembuktian ketika konsumen mengalami kerugian. Dalam hukum perdata, pembuktian menjadi elemen krusial karena menentukan berhasil atau tidaknya tuntutan ganti rugi. Konsumen pada umumnya dibebani kewajiban untuk membuktikan adanya kerugian, perbuatan melawan hukum, serta hubungan sebab akibat antara perbuatan dan kerugian yang dialami. Dalam konteks transaksi digital, pembuktian tersebut menjadi jauh lebih sulit karena sebagian besar bukti berada dalam penguasaan platform, seperti data log transaksi, rekaman aktivitas sistem, serta algoritma yang digunakan untuk memproses transaksi (BR Su, 2025).

Selain kendala akses terhadap alat bukti, konsumen juga menghadapi kesenjangan pengetahuan dan kemampuan teknis. Platform digital mengoperasikan sistem berbasis teknologi tinggi yang sulit dipahami oleh konsumen awam. Kondisi ini menciptakan ketidakseimbangan posisi hukum antara konsumen dan platform, sehingga konsumen sering kali berada pada posisi yang lemah dalam proses pembuktian di pengadilan. Beberapa kajian menilai bahwa ketimpangan ini menuntut adanya pendekatan pembuktian yang lebih fleksibel, seperti pembalikan beban pembuktian atau kewajiban platform untuk membuka data tertentu guna menjamin keadilan substantif bagi konsumen (Wijaya, 2024).

Di samping tantangan pembuktian, penyelesaian sengketa konsumen digital juga menghadapi hambatan struktural. Jalur litigasi di pengadilan seringkali dianggap tidak efektif bagi konsumen karena memerlukan biaya tinggi, waktu yang panjang, dan prosedur yang kompleks. Akibatnya, banyak konsumen memilih untuk tidak melanjutkan gugatan meskipun mengalami kerugian yang nyata. Sebagai alternatif, sebagian platform menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa internal atau daring (online dispute resolution). Namun, efektivitas mekanisme tersebut masih dipertanyakan karena cenderung bersifat sepihak, kurang transparan, dan tidak selalu memberikan posisi yang seimbang bagi konsumen (Rasyid, 2024).

Aspek lintas batas (cross-border) dalam transaksi digital turut memperumit penyelesaian sengketa. Banyak platform digital beroperasi secara global dengan domisili hukum di luar negeri, sehingga menimbulkan persoalan yurisdiksi dan pilihan hukum yang berlaku. Konsumen sering kali kesulitan menentukan forum yang berwenang untuk mengadili sengketa, sementara klausul pilihan hukum dan forum yang tercantum dalam perjanjian baku platform umumnya lebih menguntungkan penyelenggara platform. Situasi ini memperlemah posisi konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban perdata atas kerugian yang dialaminya (BR Su, 2025).

Rekomendasi Penguatan Regulasi dan Perlindungan Konsumen Digital

Perkembangan platform digital yang semakin kompleks menuntut adanya penguatan regulasi yang mampu memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen tanpa menghambat inovasi teknologi. Regulasi yang ada saat ini masih menunjukkan fragmentasi dan keterbatasan dalam mengakomodasi karakteristik transaksi digital yang melibatkan hubungan hukum multipihak. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan kebijakan hukum yang secara tegas mengatur posisi, peran, dan tanggung jawab perdata platform digital terhadap kerugian konsumen. Penguatan regulasi ini penting

untuk menciptakan kepastian hukum serta keseimbangan kepentingan antara konsumen dan penyelenggara platform (Rasyid, 2024).

Salah satu rekomendasi utama adalah perlunya penegasan norma mengenai tanggung jawab perdata platform digital dalam peraturan perundang-undangan. Penegasan ini mencakup batasan yang jelas mengenai kondisi di mana platform dapat dimintai pertanggungjawaban, khususnya ketika platform memiliki kontrol signifikan atas transaksi, seperti pengelolaan pembayaran, kurasi penjual, dan penentuan standar layanan. Dengan adanya norma yang lebih eksplisit, ruang interpretasi yang merugikan konsumen dapat diminimalkan, sekaligus mendorong platform untuk meningkatkan standar kehati-hatian dalam menjalankan usahanya (Ismail, 2025).

Selain itu, penguatan perlindungan konsumen digital juga dapat dilakukan melalui kewajiban penerapan mekanisme pencegahan dan pemulihan kerugian oleh platform. Mekanisme tersebut antara lain meliputi sistem escrow atau rekening bersama, verifikasi identitas penjual yang lebih ketat, transparansi informasi produk dan layanan, serta penyediaan saluran pengaduan yang responsif dan mudah diakses. Beberapa penelitian menilai bahwa kewajiban-kewajiban tersebut tidak hanya berfungsi sebagai alat perlindungan konsumen, tetapi juga sebagai instrumen pencegahan sengketa yang efektif dalam transaksi elektronik (Fista, 2023).

Penguatan regulasi perlu diiringi dengan optimalisasi mekanisme penyelesaian sengketa alternatif, khususnya penyelesaian sengketa daring (online dispute resolution). Mekanisme ini diharapkan dapat memberikan solusi yang cepat, murah, dan adil bagi konsumen, tanpa harus melalui proses litigasi yang panjang. Agar efektif, mekanisme tersebut perlu diatur secara jelas mengenai independensi, transparansi, serta kekuatan mengikat putusannya. Di samping itu, peran negara melalui lembaga pengawas juga perlu diperkuat, baik dalam bentuk pengawasan kepatuhan platform terhadap regulasi perlindungan konsumen maupun dalam penegakan sanksi apabila terjadi pelanggaran.

Dengan demikian, rekomendasi penguatan regulasi dan perlindungan konsumen digital tidak hanya berfokus pada penambahan norma hukum, tetapi juga pada pembentukan ekosistem hukum yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Pendekatan ini diharapkan mampu menjamin perlindungan konsumen secara berkelanjutan, meningkatkan akuntabilitas platform digital, serta menciptakan iklim kepercayaan dalam transaksi elektronik di Indonesia (Fista, 2023).

KESIMPULAN

Berdasarkan kajian terhadap tanggung jawab perdata platform digital terhadap kerugian konsumen, dapat disimpulkan beberapa hal. Pertama, dasar hukum pertanggungjawaban perdata platform digital menunjukkan pergeseran dari pendekatan tradisional berbasis kesalahan (culpa) menuju penerapan prinsip tanggung jawab objektif atau strict liability, terutama ketika platform memiliki peran aktif dalam transaksi. Kedua, bentuk-bentuk tanggung jawab perdata platform mencakup kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kegagalan sistem, kelalaian pengawasan terhadap mitra usaha, serta ketidakefektifan mekanisme penyelesaian sengketa internal. Ketiga, konsumen menghadapi berbagai tantangan dalam pembuktian kerugian, termasuk keterbatasan akses terhadap bukti teknis, ketimpangan posisi hukum, dan kendala penyelesaian sengketa, baik litigasi maupun mekanisme internal platform. Keempat, penguatan regulasi dan perlindungan konsumen digital menjadi sangat penting, melalui penegasan tanggung jawab platform, kewajiban penerapan mekanisme pencegahan dan pemulihan kerugian, serta optimalisasi penyelesaian sengketa alternatif yang cepat, transparan, dan adil.

Dengan demikian, perkembangan ekosistem digital menuntut adanya adaptasi hukum yang mampu menyeimbangkan perlindungan konsumen dengan inovasi teknologi. Pendekatan normatif yang responsif terhadap karakteristik transaksi elektronik diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas platform, memperkuat kepercayaan konsumen, dan menciptakan kepastian hukum dalam ekonomi digital Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- BR Su. (2025). Kekosongan hukum dan tantangan pembuktian dalam sengketa konsumen digital. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 55(1), 101–119.
- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177-189.
- Haipon, H., Pujiningsih, D., Hayatulah, G. E., Harimurti, D. A., & Fitriani, Y. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(12), 4785-4789.
- Ismail, I. (2025). Tanggung Jawab E-Commerce Sebagai Pihak Ketiga atas Wanprestasi dalam Transaksi Elektronik Akibat Bug Sistem. *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 6(2), 377-387.
- Rasyid, M. H. (2024). Pertanggungjawaban platform e-commerce terhadap konsumen dalam perdagangan digital. *Jurnal Hukum MHI*, 5(1), 12–28.
- Rasyid, M. H., Jannah, G. R., Fiana, V. A., Latisha, N., Nurfajriana, S., & Sakti, M. (2024). Pertanggungjawaban platform e-commerce terhadap penipuan oleh pelaku usaha terverifikasi yang mengakibatkan kerugian konsumen. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2(2).
- Saebani, B. A. (2021). Metode Penelitian Hukum Pendekatan Yuridis Normatif.
- Syahrin, M. A. (2020). Konsep Keabsahan Kontrak Elektronik Berdasarkan Hukum Nasional Dan Uncitral Model Law On Electronic Commerce Tahun 1996: Studi Perbandingan Hukum Dan Implikasinya Dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*, 9(2), 105-122.
- Wijaya, D. N. (2024). Perlindungan konsumen dan pembuktian dalam transaksi elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum*, 7(4), 56–73.