



# Custodia: Journal of Legal, Political, and Humanistic Inquiry

Vol 1 No 4 June 2026, Hal 208-217  
ISSN: 3123-2116 (Print) ISSN: 3123-2108 (Electronic)  
Open Access: <https://scriptaintelektual.com/custodia>

## Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* akibat Wanprestasi Pelaku Usaha: Studi pada Platform Shopee dan Tokopedia

Kearen Elvira Naftali<sup>1\*</sup>, Gunardi Lie<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Universitas Tarumanagara Jakarta, Indonesia

email: [kearenelviranaftali.205230052@stu.untar.ac.id](mailto:kearenelviranaftali.205230052@stu.untar.ac.id)<sup>1</sup>, [gunardi@fh.untar.ac.id](mailto:gunardi@fh.untar.ac.id)<sup>2</sup>

### Article Info :

Received:  
22-03-2026  
Revised:  
11-04-2026  
Accepted:  
14-04-2026

### Abstract

*The development of e-commerce as the primary instrument of digital commerce has transformed the legal relationships between consumers, businesses, and platform operators, thereby introducing new complexities in consumer legal protection. This study aims to analyze the concept of breach of contract in electronic transactions and examine the legal liability of marketplaces for consumer losses. The research method employed is normative legal research using a legislative and conceptual approach, supported by primary and secondary legal sources. The findings indicate that breach of contract in e-commerce encompasses non-conforming goods, delivery delays, and failure to fulfill obligations, all of which have legal implications under the Civil Code and the Consumer Protection Act. As operators of electronic systems, marketplaces bear legal liability that extends beyond that of mere intermediaries; rather, it includes active obligations to ensure transaction security. Normative reconstruction is necessary through strengthened regulations, restrictions on standard clauses, and the integration of more progressive liability principles. This study contributes to the development of legal liability theory within the digital ecosystem and provides a foundation for updating consumer protection policies in Indonesia.*

**Keywords:** *Consumer Protection, E-Commerce, Breach of Contract, Marketplace, Legal Liability.*

### Abstrak

Perkembangan e-commerce sebagai instrumen utama perdagangan digital telah mengubah pola hubungan hukum antara konsumen, pelaku usaha, dan penyelenggara platform, sehingga memunculkan kompleksitas baru dalam perlindungan hukum terhadap konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konstruksi wanprestasi dalam transaksi elektronik serta mengkaji tanggung jawab hukum marketplace terhadap kerugian konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, yang didukung oleh bahan hukum primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wanprestasi dalam e-commerce mencakup ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, dan kegagalan pemenuhan kewajiban yang memiliki implikasi yuridis berdasarkan KUHPerdara dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab hukum yang tidak terbatas sebagai perantara, melainkan mencakup kewajiban aktif dalam menjamin keamanan transaksi. Rekonstruksi normatif diperlukan melalui penguatan regulasi, pembatasan klausul baku, dan integrasi prinsip tanggung jawab yang lebih progresif. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori tanggung jawab hukum dalam ekosistem digital serta memberikan dasar bagi pembaruan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia.

**Kata kunci:** Perlindungan Konsumen, *E-Commerce*, Wanprestasi, Marketplace, Tanggung Jawab Hukum.



©2022 Authors. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam perdagangan global telah mendorong ekspansi pesat model bisnis e-commerce sebagai arsitektur utama interaksi ekonomi lintas batas, di mana integrasi teknologi informasi, sistem pembayaran elektronik, dan logistik digital membentuk ekosistem transaksi yang semakin kompleks dan terdesentralisasi. Fenomena ini tidak hanya merekonfigurasi relasi produsen-konsumen, tetapi juga menciptakan struktur pasar baru yang dimediasi oleh platform digital seperti Shopee dan Tokopedia yang beroperasi sebagai intermediary berbasis algoritma. Dinamika tersebut memperluas akses pasar sekaligus memperkenalkan kerentanan baru dalam bentuk asimetri informasi, anonimitas pelaku usaha, serta kompleksitas yurisdiksi hukum dalam transaksi elektronik, yang pada gilirannya menimbulkan tantangan serius terhadap efektivitas rezim consumer protection law di

berbagai negara, termasuk Indonesia (Fista & Machmud, 2023; Maharani & Dzikra, 2021). Perkembangan mutakhir menunjukkan bahwa akselerasi digitalisasi perdagangan tidak selalu diiringi oleh adaptasi normatif yang memadai, sehingga menempatkan konsumen pada posisi yang semakin rentan dalam menghadapi risiko wanprestasi pelaku usaha di ruang siber.

Literatur empiris dan normatif telah secara luas mengkaji perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dengan menyoroti berbagai bentuk pelanggaran kontraktual, seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian barang, serta kegagalan pengembalian dana, yang secara sistematis mengindikasikan lemahnya implementasi norma hukum yang ada (Haryono et al., 2023; Himmah & Karim, 2025). Kajian-kajian tersebut juga menegaskan bahwa keberadaan perangkat hukum seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan rezim hukum transaksi elektronik belum sepenuhnya mampu mengimbangi kompleksitas praktik e-commerce kontemporer, terutama dalam konteks hubungan tripartit antara konsumen, pelaku usaha, dan marketplace (Bachtiar & Chairunnisa, 2024; Hendryan et al., 2024). Dalam kerangka tersebut, marketplace tidak lagi diposisikan semata sebagai fasilitator pasif, melainkan sebagai aktor yang memiliki kontrol signifikan terhadap arsitektur transaksi, termasuk sistem pembayaran, distribusi informasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa, yang secara implisit memunculkan dimensi tanggung jawab hukum baru (Athallah & Gunadi, 2025).

Meskipun demikian, sintesis kritis terhadap penelitian terdahulu mengungkap adanya kecenderungan reduksionis dalam memandang tanggung jawab marketplace, yang sering kali dibatasi pada aspek kontraktual formal tanpa mempertimbangkan dimensi struktural kekuasaan digital yang dimiliki oleh platform (Laksono et al., 2025). Sejumlah studi cenderung menempatkan wanprestasi sebagai problem individual antara penjual dan pembeli, sehingga mengabaikan peran sistemik marketplace dalam menciptakan atau memperparah risiko kerugian konsumen melalui desain kebijakan platform, seperti klausul baku yang membatasi tanggung jawab (Fahrurozi & Faslah, 2025). Inkonsistensi juga terlihat dalam pendekatan normatif yang digunakan, di mana sebagian penelitian menekankan prinsip tanggung jawab berbasis kesalahan, sementara yang lain mulai mengarah pada pendekatan strict liability tanpa memberikan justifikasi teoretis yang memadai mengenai relevansinya dalam konteks ekonomi digital (Athallah & Gunadi, 2025; Bachtiar & Chairunnisa, 2024).

Keterbatasan tersebut memperlihatkan adanya celah konseptual dan empiris yang signifikan, khususnya terkait dengan belum terbangunnya kerangka analitis yang mampu menjelaskan relasi antara wanprestasi pelaku usaha, desain sistem marketplace, dan efektivitas perlindungan konsumen secara holistik. Literatur yang ada juga masih minim dalam mengintegrasikan pendekatan hukum perdata klasik dengan realitas digital yang ditandai oleh otomatisasi, big data, dan algoritma, sehingga menghasilkan kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan (Hendryan et al., 2024; Himmah & Karim, 2025). Pada saat yang sama, studi empiris yang secara spesifik mengkaji praktik pada platform dominan seperti Shopee dan Tokopedia masih terbatas, padahal kedua platform tersebut memiliki karakteristik operasional dan kebijakan yang dapat mempengaruhi tingkat perlindungan konsumen secara berbeda (Laksono et al., 2025).

Urgensi ilmiah dari persoalan ini terletak pada kebutuhan untuk merekonstruksi paradigma perlindungan konsumen yang tidak lagi berorientasi pada relasi bilateral tradisional, melainkan pada ekosistem digital yang melibatkan multiple actors dengan distribusi tanggung jawab yang kompleks. Dari perspektif praktis, ketidakjelasan batas tanggung jawab marketplace berpotensi menciptakan moral hazard serta memperlemah posisi tawar konsumen dalam menuntut haknya, yang pada akhirnya dapat merusak kepercayaan publik terhadap sistem perdagangan elektronik secara keseluruhan (Fista & Machmud, 2023; Haryono et al., 2023). Ketegangan antara kepentingan inovasi digital dan perlindungan konsumen ini menuntut formulasi kebijakan yang berbasis pada analisis hukum yang komprehensif dan kontekstual terhadap praktik e-commerce di Indonesia (Maharani & Dzikra, 2021; Fahrurozi & Faslah, 2025).

Dalam lanskap keilmuan tersebut, penelitian ini menempatkan dirinya sebagai upaya untuk menjembatani kesenjangan antara pendekatan normatif klasik dan dinamika empiris transaksi e-commerce modern dengan menitikberatkan pada analisis wanprestasi pelaku usaha dalam konteks relasi tripartit yang dimediasi oleh marketplace. Fokus pada platform Shopee dan Tokopedia dipilih sebagai representasi dominan dari ekosistem e-commerce di Indonesia, sehingga memungkinkan eksplorasi yang lebih kontekstual terhadap bagaimana desain kebijakan platform, mekanisme perlindungan, dan praktik penyelesaian sengketa mempengaruhi efektivitas perlindungan hukum konsumen. Pendekatan ini diharapkan dapat memperkaya diskursus mengenai perluasan konsep tanggung jawab hukum dalam

era digital, sekaligus menguji relevansi prinsip-prinsip hukum perdata dalam menghadapi transformasi teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce akibat wanprestasi pelaku usaha serta mengkaji secara kritis bentuk dan batas tanggung jawab marketplace dalam menjamin kepastian hukum dan keadilan. Kontribusi teoretis penelitian ini terletak pada pengembangan kerangka konseptual yang mengintegrasikan hukum perikatan dengan teori tanggung jawab platform digital, sementara kontribusi metodologisnya diwujudkan melalui penggunaan pendekatan normatif yang diperkaya dengan analisis kontekstual terhadap praktik pada platform marketplace utama di Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum non-empiris yang menggunakan pendekatan normatif dengan penekanan pada analisis doktrinal dan konseptual terhadap rezim perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) digunakan untuk menelaah berbagai instrumen hukum yang relevan, khususnya 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. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) diterapkan untuk mengkaji prinsip-prinsip hukum seperti wanprestasi, tanggung jawab pelaku usaha, dan keseimbangan para pihak dalam hubungan hukum digital. Sumber bahan hukum terdiri atas bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, serta bahan hukum sekunder berupa literatur ilmiah, jurnal akademik, dan doktrin para sarjana yang relevan dengan isu perlindungan konsumen dan tanggung jawab marketplace dalam transaksi elektronik.

Kerangka analisis dalam penelitian ini menggunakan metode interpretasi hukum yang bersifat sistematis dan teleologis untuk memahami norma hukum dalam konteks perkembangan ekonomi digital, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan antara norma dan praktik. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan menafsirkan keterkaitan antar norma hukum, asas hukum, serta konstruksi tanggung jawab dalam hubungan tripartit antara konsumen, pelaku usaha, dan marketplace. Pendekatan analitis ini juga mengintegrasikan argumentasi preskriptif guna merumuskan konstruksi ideal mengenai tanggung jawab hukum marketplace dalam kasus wanprestasi pelaku usaha. Validitas argumentasi dijaga melalui konsistensi logika hukum, koherensi antar sumber hukum, serta penggunaan doktrin dan literatur yang memiliki otoritas akademik tinggi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Konstruksi Normatif Wanprestasi dalam Transaksi E-Commerce dan Implikasinya terhadap Perlindungan Konsumen**

Konsep wanprestasi dalam transaksi elektronik menempati posisi sentral dalam konstruksi hukum perikatan modern yang berbasis digital, khususnya dalam relasi hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam sistem e-commerce. Ketentuan Pasal 1239 dan Pasal 1243 KUHPerdata mengatur bahwa debitur yang lalai memenuhi kewajibannya wajib memberikan ganti rugi kepada kreditur sebagai konsekuensi yuridis dari wanprestasi. Dalam konteks transaksi elektronik, norma tersebut harus ditafsirkan secara sistematis dengan Pasal 5 dan Pasal 11 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengakui keabsahan kontrak elektronik sebagai alat bukti yang sah. Interpretasi teleologis menunjukkan bahwa pengakuan terhadap kontrak elektronik bertujuan memperluas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi berbasis teknologi. Literatur menunjukkan bahwa konstruksi wanprestasi dalam e-commerce tidak hanya bersifat klasik, tetapi mengalami perluasan akibat karakteristik digital yang kompleks (Wijaya et al., 2025; Bachtiar & Chairunnisa, 2024).

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, wanprestasi oleh pelaku usaha tidak hanya dilihat sebagai pelanggaran kontraktual, tetapi juga sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4. Norma tersebut menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Ketika pelaku usaha gagal memenuhi kewajiban pengiriman barang sesuai deskripsi, maka terjadi pelanggaran simultan antara hukum perikatan dan hukum perlindungan konsumen. Pendekatan sistematis menunjukkan bahwa norma perlindungan konsumen memperluas ruang lingkup

tanggung jawab pelaku usaha di luar sekadar kontrak. Kajian akademik mengindikasikan bahwa perlindungan konsumen dalam e-commerce masih menghadapi keterbatasan implementatif (Fista & Machmud, 2023; Maharani & Dzikra, 2021).

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik memberikan kerangka normatif tambahan yang menegaskan kewajiban pelaku usaha dalam memastikan keakuratan informasi produk. Pasal 9 PP PMSE mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa. Pelanggaran terhadap norma ini dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi sekaligus perbuatan melawan hukum. Penafsiran gramatikal terhadap norma tersebut menunjukkan adanya kewajiban aktif pelaku usaha dalam menjamin kualitas informasi digital. Penelitian menunjukkan bahwa ketidaksesuaian barang masih menjadi bentuk wanprestasi yang dominan dalam praktik e-commerce (Himmah & Karim, 2025; Pinasang & Massie, 2025).

Ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi yang ditawarkan mencerminkan kegagalan dalam memenuhi asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata. Asas tersebut memiliki fungsi normatif sebagai landasan moral dalam pelaksanaan perjanjian, termasuk dalam kontrak elektronik. Dalam konteks e-commerce, asas itikad baik harus ditafsirkan secara progresif dengan mempertimbangkan ketimpangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen. Kegagalan memenuhi asas tersebut memperkuat legitimasi tuntutan ganti rugi oleh konsumen. Kajian empiris hukum menunjukkan bahwa pelanggaran terhadap asas itikad baik sering terjadi dalam praktik transaksi digital (Erianto et al., 2025; Devi & Vensuri, 2025).

Wanprestasi dalam e-commerce juga mencakup keterlambatan pengiriman barang yang melampaui batas waktu yang diperjanjikan. Pasal 1238 KUHPdata menyatakan bahwa debitur dianggap lalai apabila telah diperingatkan atau apabila waktu yang ditentukan telah lewat. Penafsiran sistematis menunjukkan bahwa keterlambatan dalam e-commerce dapat langsung dikualifikasikan sebagai wanprestasi tanpa perlu somasi apabila waktu pengiriman telah ditentukan secara eksplisit. Hal ini relevan dengan karakter transaksi digital yang mengandalkan kecepatan dan kepastian waktu. Literatur menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman menjadi salah satu sumber sengketa utama dalam e-commerce (Haryono et al., 2023; Maulana et al., 2023).

Analisis terhadap norma hukum yang relevan dapat dipetakan dalam tabel berikut yang menunjukkan keterkaitan antara ketentuan hukum dan bentuk wanprestasi dalam e-commerce. Tabel ini menjadi instrumen analitis untuk memahami konstruksi normatif secara sistematis dalam hubungan antara norma dan praktik.

**Tabel 1. Pemetaan Normatif Bentuk Wanprestasi dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan di Indonesia**

Norma Hukum	Substansi	Bentuk Wanprestasi
Pasal 1243 KUHPdata	Ganti rugi akibat wanprestasi	Barang tidak dikirim
Pasal 4 UUPK	Hak konsumen	Barang tidak sesuai deskripsi
Pasal 9 PP PMSE	Kewajiban informasi	Informasi menyesatkan
Pasal 5 UU ITE	Keabsahan dokumen elektronik	Sengketa bukti transaksi

Pemetaan ini menunjukkan adanya integrasi antara hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen dalam menangani wanprestasi digital. Analisis tabel tersebut memperlihatkan bahwa setiap bentuk pelanggaran memiliki dasar normatif yang jelas dalam sistem hukum Indonesia. Hal ini menegaskan bahwa perlindungan hukum telah tersedia secara normatif, meskipun implementasinya masih menghadapi tantangan. Kajian menunjukkan bahwa integrasi norma belum sepenuhnya efektif dalam praktik (Hendryan et al., 2024; Sari et al., 2026).

Konstruksi wanprestasi dalam e-commerce juga harus dipahami dalam konteks hubungan hukum tripartit antara konsumen, pelaku usaha, dan marketplace. Hubungan ini menimbulkan kompleksitas dalam menentukan pihak yang bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Penafsiran sistematis terhadap UUPK dan UU ITE menunjukkan bahwa pelaku usaha tetap menjadi pihak utama yang bertanggung jawab. Namun, keberadaan marketplace sebagai perantara menimbulkan dimensi

tanggung jawab tambahan. Literatur menunjukkan bahwa kompleksitas ini menjadi salah satu kelemahan utama dalam perlindungan konsumen (Laksono et al., 2025; Athallah & Gunadi, 2025).

Putusan Mahkamah Agung dalam beberapa perkara sengketa konsumen menunjukkan kecenderungan pengakuan terhadap hak konsumen dalam transaksi elektronik. Meskipun belum terdapat yurisprudensi yang konsisten, arah putusan menunjukkan perlindungan yang semakin progresif terhadap konsumen. Penafsiran teleologis terhadap putusan tersebut menunjukkan bahwa hakim mulai mengadaptasi norma hukum terhadap perkembangan teknologi. Hal ini memperkuat posisi konsumen dalam menuntut haknya. Literatur menunjukkan bahwa perkembangan yurisprudensi menjadi faktor penting dalam perlindungan konsumen (Al Farizy, 2024; Maulana & Ansari, 2024).

Dalam perspektif doktrinal, wanprestasi dalam e-commerce dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk, yaitu tidak memenuhi prestasi, memenuhi tetapi tidak sesuai, terlambat memenuhi, dan melakukan hal yang dilarang. Klasifikasi ini memiliki implikasi langsung terhadap jenis ganti rugi yang dapat dituntut oleh konsumen. Penafsiran konseptual menunjukkan bahwa setiap bentuk wanprestasi memerlukan pendekatan hukum yang berbeda. Hal ini penting dalam menentukan strategi penyelesaian sengketa yang efektif. Kajian menunjukkan bahwa pendekatan doktrinal masih relevan dalam menganalisis wanprestasi digital (Fahrurozi & Faslah, 2025; Amani & Kamal, 2025).

Analisis normatif terhadap wanprestasi dalam e-commerce menunjukkan adanya ketegangan antara norma hukum yang tersedia dan praktik yang berkembang di lapangan. Meskipun kerangka hukum telah mengatur secara komprehensif, efektivitasnya masih bergantung pada implementasi dan penegakan hukum. Penafsiran sistematis dan teleologis menunjukkan bahwa diperlukan penguatan mekanisme perlindungan konsumen. Hal ini mencakup harmonisasi antara hukum perdata, hukum perlindungan konsumen, dan hukum teknologi informasi. Literatur menunjukkan bahwa penguatan regulasi dan penegakan hukum menjadi kebutuhan mendesak dalam konteks e-commerce modern (Nurfadilah et al., 2024; Hanafiah et al., 2024).

### **Konstruksi Tanggung Jawab Hukum Marketplace dalam Transaksi E-Commerce terhadap Kerugian Konsumen**

Kedudukan marketplace dalam transaksi e-commerce menimbulkan persoalan yuridis yang kompleks terkait dengan batas dan bentuk tanggung jawab hukumnya terhadap kerugian konsumen akibat wanprestasi pelaku usaha. Secara normatif, marketplace sering diposisikan sebagai perantara yang menghubungkan penjual dan pembeli, namun perkembangan praktik menunjukkan adanya perluasan fungsi yang melibatkan kontrol terhadap sistem transaksi. Pasal 1 angka 6 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengkategorikan penyelenggara sistem elektronik sebagai pelaku usaha. Penafsiran sistematis terhadap norma ini menunjukkan bahwa marketplace tidak dapat sepenuhnya melepaskan diri dari tanggung jawab hukum. Literatur menunjukkan bahwa pergeseran fungsi marketplace memperkuat dasar pertanggungjawaban hukumnya (Athallah & Gunadi, 2025; Laksono et al., 2025).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha diatur secara tegas dalam Pasal 19 yang mewajibkan pemberian ganti rugi atas kerugian konsumen. Interpretasi gramatikal terhadap norma ini menunjukkan bahwa setiap entitas yang berperan dalam distribusi barang dan/atau jasa dapat dimintai pertanggungjawaban. Marketplace sebagai penyedia platform memiliki peran signifikan dalam memastikan keberlangsungan transaksi. Oleh karena itu, tanggung jawab marketplace tidak dapat dibatasi hanya pada aspek teknis penyediaan platform. Kajian menunjukkan bahwa pembatasan tanggung jawab melalui klausul baku seringkali bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen (Fista & Machmud, 2023; Maharani & Dzikra, 2021).

Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang penggunaan klausul baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Dalam praktik e-commerce, marketplace kerap mencantumkan ketentuan yang membatasi tanggung jawabnya atas kerugian yang timbul dari transaksi. Penafsiran sistematis menunjukkan bahwa klausul tersebut berpotensi batal demi hukum apabila merugikan konsumen. Hal ini memperlihatkan adanya konflik antara kebijakan internal marketplace dengan norma hukum positif. Literatur menunjukkan bahwa praktik klausul baku menjadi salah satu sumber ketidakadilan dalam transaksi e-commerce (Bachtiar & Chairunnisa, 2024; Hendryan et al., 2024).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan dasar hukum bagi tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam menjamin keamanan sistem. Pasal 15 UU ITE mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem yang andal dan aman. Penafsiran teleologis terhadap norma ini menunjukkan bahwa marketplace memiliki kewajiban aktif dalam melindungi konsumen dari risiko kerugian. Kegagalan dalam memenuhi kewajiban tersebut dapat dikualifikasikan sebagai kelalaian. Kajian menunjukkan bahwa tanggung jawab berbasis kelalaian semakin relevan dalam konteks digital (Fahrurozi & Faslah, 2025; Sari et al., 2026).

Dalam doktrin hukum, tanggung jawab marketplace dapat dianalisis melalui pendekatan strict liability yang tidak mensyaratkan pembuktian kesalahan. Pendekatan ini relevan mengingat marketplace memiliki kontrol terhadap sistem transaksi dan memperoleh keuntungan dari aktivitas tersebut. Penafsiran konseptual menunjukkan bahwa penerapan strict liability dapat meningkatkan perlindungan konsumen. Namun, penerapan prinsip ini masih belum diakomodasi secara eksplisit dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Literatur menunjukkan adanya perdebatan mengenai relevansi strict liability dalam e-commerce (Athallah & Gunadi, 2025; Wijaya et al., 2025). Analisis terhadap bentuk tanggung jawab marketplace dapat dipetakan dalam tabel normatif berikut yang mengklasifikasikan jenis tanggung jawab berdasarkan dasar hukumnya. Tabel ini memberikan gambaran sistematis mengenai konstruksi tanggung jawab dalam e-commerce.

**Tabel 2. Klasifikasi Yuridis Bentuk Tanggung Jawab Marketplace dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Kerangka Hukum Indonesia**

Jenis Tanggung Jawab	Dasar Hukum	Karakteristik
Kontraktual	Terms and Conditions	Berdasarkan perjanjian
Deliktual	Pasal 1365 KUHPerdara	Berdasarkan kesalahan
Strict Liability	Doktrin hukum	Tanpa pembuktian kesalahan
Administratif	PP PMSE	Berdasarkan regulasi

Pemetaan ini menunjukkan bahwa tanggung jawab marketplace bersifat multidimensional dan tidak terbatas pada satu rezim hukum. Analisis tabel memperlihatkan bahwa integrasi berbagai jenis tanggung jawab diperlukan untuk memberikan perlindungan yang efektif. Hal ini mencerminkan kompleksitas hubungan hukum dalam e-commerce. Literatur menunjukkan bahwa pendekatan multidimensional menjadi solusi dalam mengatasi kekosongan hukum (Himmah & Karim, 2025; Pinasang & Massie, 2025).

Keterlibatan marketplace dalam sistem escrow atau rekening bersama menunjukkan adanya kontrol langsung terhadap aliran dana dalam transaksi. Sistem ini memberikan jaminan keamanan bagi konsumen, namun juga memperkuat dasar pertanggungjawaban marketplace. Penafsiran sistematis menunjukkan bahwa kontrol terhadap dana menciptakan hubungan hukum yang lebih dari sekadar perantara. Hal ini mengarah pada konstruksi tanggung jawab yang bersifat aktif. Kajian menunjukkan bahwa sistem escrow meningkatkan kepercayaan konsumen sekaligus memperluas tanggung jawab platform (Haryono et al., 2023; Maulana et al., 2023).

Putusan Mahkamah Konstitusi terkait perlindungan konsumen menegaskan pentingnya perlindungan hak-hak konsumen sebagai bagian dari hak konstitusional. Meskipun tidak secara spesifik mengatur e-commerce, prinsip yang dihasilkan dapat diterapkan dalam konteks digital. Penafsiran teleologis menunjukkan bahwa negara memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen dari praktik yang merugikan. Hal ini mencakup pengawasan terhadap aktivitas marketplace. Literatur menunjukkan bahwa peran negara menjadi krusial dalam mengatur ekonomi digital (Al Farizy, 2024; Maulana & Ansari, 2024).

Dalam praktik, tanggung jawab marketplace juga berkaitan dengan mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan dalam platform. Fitur seperti pengembalian dana dan layanan pelanggan menunjukkan adanya tanggung jawab preventif dan represif. Penafsiran konseptual menunjukkan bahwa mekanisme ini merupakan bagian dari kewajiban hukum marketplace. Namun, efektivitasnya masih bergantung pada kebijakan internal platform. Kajian menunjukkan bahwa mekanisme

penyelesaian sengketa masih belum optimal dalam melindungi konsumen (Erianto et al., 2025; Devi & Vensuri, 2025).

Marketplace tidak dapat diposisikan sebagai entitas netral dalam transaksi e-commerce. Keterlibatan aktif dalam sistem transaksi menciptakan kewajiban hukum yang lebih luas. Penafsiran sistematis dan teleologis menunjukkan bahwa tanggung jawab marketplace harus diperluas untuk mencakup perlindungan konsumen secara komprehensif. Hal ini mencakup tanggung jawab kontraktual, deliktual, dan administratif. Literatur menunjukkan bahwa reformulasi tanggung jawab marketplace menjadi kebutuhan mendesak dalam hukum e-commerce (Nurfadilah et al., 2024; Hanafiah et al., 2024).

### **Rekonstruksi Normatif Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Berbasis Keadilan dan Kepastian Hukum**

Rekonstruksi normatif perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce memerlukan pendekatan yang integratif antara hukum perdata, hukum perlindungan konsumen, dan hukum teknologi informasi. Ketentuan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan kepastian hukum sebagai landasan utama. Penafsiran sistematis terhadap asas tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bersifat represif, tetapi juga preventif dalam mencegah kerugian. Dalam konteks e-commerce, asas-asas tersebut harus ditransformasikan ke dalam kebijakan digital yang responsif terhadap risiko teknologi. Literatur menunjukkan bahwa pendekatan normatif klasik perlu direkonstruksi agar relevan dengan perkembangan ekonomi digital (Fista & Machmud, 2023; Maharani & Dzakra, 2021).

Rekonstruksi perlindungan konsumen menuntut penguatan norma kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Norma tersebut mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar, serta menjamin kualitas barang dan/atau jasa. Penafsiran gramatikal menunjukkan bahwa kewajiban tersebut bersifat imperatif dan tidak dapat dikesampingkan melalui perjanjian. Dalam praktik e-commerce, pelanggaran terhadap kewajiban ini sering terjadi dalam bentuk misrepresentasi produk. Kajian menunjukkan bahwa ketidaksesuaian barang masih menjadi isu dominan dalam sengketa konsumen digital (Himmah & Karim, 2025; Pinasang & Massie, 2025).

Selain pelaku usaha, marketplace juga perlu dimasukkan secara eksplisit dalam rezim tanggung jawab hukum melalui rekonstruksi norma dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. Pasal 65 PP PMSE mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk melindungi konsumen, namun masih bersifat umum dan belum operasional. Penafsiran teleologis menunjukkan bahwa norma ini seharusnya diperluas untuk mencakup tanggung jawab aktif marketplace. Hal ini mencakup kewajiban verifikasi penjual, pengawasan transaksi, dan penyelesaian sengketa. Literatur menunjukkan bahwa penguatan regulasi marketplace menjadi kebutuhan mendesak dalam sistem hukum e-commerce (Laksono et al., 2025; Athallah & Gunadi, 2025).

Rekonstruksi hukum juga perlu mempertimbangkan integrasi prinsip strict liability ke dalam sistem hukum nasional. Prinsip ini memungkinkan konsumen memperoleh ganti rugi tanpa harus membuktikan kesalahan pelaku usaha atau marketplace. Penafsiran konseptual menunjukkan bahwa prinsip ini relevan dalam konteks e-commerce yang memiliki risiko tinggi dan kompleksitas teknis. Meskipun belum diatur secara eksplisit, prinsip ini dapat diadopsi melalui interpretasi progresif terhadap Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kajian menunjukkan bahwa penerapan strict liability dapat meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen (Fahrurozi & Faslah, 2025; Wijaya et al., 2025).

Peran negara dalam rekonstruksi perlindungan konsumen menjadi krusial melalui pembentukan regulasi yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi. Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri terkait ekonomi digital perlu diselaraskan dengan prinsip perlindungan konsumen. Penafsiran sistematis menunjukkan bahwa harmonisasi regulasi menjadi kunci dalam menciptakan kepastian hukum.

Tanpa harmonisasi, akan terjadi tumpang tindih norma yang merugikan konsumen. Literatur menunjukkan bahwa fragmentasi regulasi menjadi salah satu hambatan utama dalam perlindungan konsumen digital (Hendryan et al., 2024; Sari et al., 2026). Rekonstruksi normatif dapat dipetakan

dalam tabel berikut yang menggambarkan arah penguatan perlindungan konsumen dalam e-commerce. Tabel ini berfungsi sebagai instrumen analitis untuk merumuskan model perlindungan yang ideal.

**Tabel 3. Rekonstruksi Normatif Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Evaluasi Kondisi Eksisting**

Aspek	Kondisi Saat Ini	Rekonstruksi Normatif
Tanggung Jawab Marketplace	Terbatas	Diperluas
Klausul Baku	Merugikan konsumen	Dibatasi ketat
Penyelesaian Sengketa	Tidak efektif	Diperkuat
Regulasi	Terfragmentasi	Terharmonisasi

Pemetaan ini menunjukkan bahwa rekonstruksi hukum harus dilakukan secara komprehensif dan sistematis. Analisis tabel memperlihatkan adanya kebutuhan reformasi di berbagai aspek perlindungan konsumen. Hal ini mencerminkan kompleksitas tantangan dalam e-commerce. Literatur menunjukkan bahwa reformasi hukum menjadi solusi strategis dalam meningkatkan perlindungan konsumen (Haryono et al., 2023; Maulana et al., 2023).

Putusan Mahkamah Agung dan Mahkamah Konstitusi dapat berperan sebagai sumber hukum dalam mendukung rekonstruksi perlindungan konsumen. Penafsiran terhadap putusan tersebut dapat memberikan arah dalam pengembangan hukum yang lebih progresif. Dalam beberapa kasus, hakim telah menunjukkan kecenderungan untuk melindungi konsumen secara lebih luas. Hal ini mencerminkan perkembangan yurisprudensi yang adaptif terhadap teknologi. Literatur menunjukkan bahwa yurisprudensi memiliki peran penting dalam pembentukan hukum e-commerce (Al Farizy, 2024; Maulana & Ansari, 2024).

Rekonstruksi perlindungan konsumen juga harus mempertimbangkan aspek keadilan distributif dalam hubungan antara pelaku usaha, marketplace, dan konsumen. Ketimpangan kekuatan ekonomi dan informasi menempatkan konsumen pada posisi yang lemah. Penafsiran teleologis menunjukkan bahwa hukum harus berfungsi sebagai alat untuk menyeimbangkan hubungan tersebut. Hal ini dapat dilakukan melalui penguatan hak konsumen dan pembatasan kekuasaan pelaku usaha. Kajian menunjukkan bahwa pendekatan keadilan distributif relevan dalam konteks e-commerce (Erianto et al., 2025; Devi & Vensuri, 2025).

Dalam perspektif sosio-legal, rekonstruksi hukum juga harus mempertimbangkan perilaku pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi digital. Norma hukum yang baik harus mampu mengubah perilaku dan meningkatkan kepatuhan. Penafsiran konseptual menunjukkan bahwa efektivitas hukum tidak hanya bergantung pada norma, tetapi juga pada implementasi dan kesadaran hukum masyarakat. Hal ini menuntut adanya edukasi dan pengawasan yang berkelanjutan. Literatur menunjukkan bahwa pendekatan sosio-legal penting dalam memahami dinamika e-commerce (Nurfadilah et al., 2024; Hanafiah et al., 2024).

Rekonstruksi normatif perlindungan konsumen dalam e-commerce menunjukkan bahwa sistem hukum harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang dinamis. Integrasi antara berbagai rezim hukum menjadi kunci dalam menciptakan perlindungan yang efektif dan berkelanjutan. Penafsiran sistematis dan teleologis menunjukkan bahwa diperlukan pembaruan hukum yang komprehensif. Hal ini mencakup penguatan regulasi, harmonisasi norma, dan pengembangan yurisprudensi. Literatur menunjukkan bahwa rekonstruksi hukum menjadi langkah strategis dalam menghadapi tantangan e-commerce modern (Amani & Kamal, 2025; Sari et al., 2026).

## KESIMPULAN

Konstruksi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce menunjukkan adanya integrasi normatif antara hukum perdata, hukum perlindungan konsumen, dan hukum teknologi informasi yang secara sistematis telah memberikan dasar hukum bagi penanganan wanprestasi pelaku usaha, namun efektivitasnya masih terhambat oleh kompleksitas hubungan hukum tripartit dan praktik pembatasan tanggung jawab oleh marketplace. Analisis terhadap ketentuan dalam KUHPperdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 beserta perubahannya,

serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 memperlihatkan bahwa wanprestasi dalam transaksi elektronik tidak hanya menimbulkan konsekuensi kontraktual, tetapi juga berdampak pada pelanggaran hak konsumen yang memerlukan perlindungan lebih progresif. Kedudukan marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik memperkuat argumentasi mengenai perluasan tanggung jawab hukum yang tidak lagi bersifat pasif, melainkan aktif dalam menjamin keamanan dan keandalan sistem transaksi. Rekonstruksi normatif diperlukan melalui penguatan asas keadilan, keseimbangan, dan kepastian hukum, termasuk adopsi pendekatan tanggung jawab yang lebih ketat dan harmonisasi regulasi lintas sektor. Formulasi ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen dalam e-commerce harus diarahkan pada sistem hukum yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada keadilan substantif dalam ekosistem digital.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Al Farizy, S. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kasus penipuan transaksi e-commerce. *Jurnal Hukum Positum*, 9(2), 204-218. <https://doi.org/10.35706/positum.v9i2.13002>.
- Amani, H., & Kamal, U. (2025). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E Commerce Akibat Wanprestasi Oleh Jasa Ekspedisi Yang Merugikan Konsumen. *Bookchapter Hukum dan Lingkungan*, 1, 695-723.
- Athallah, R. M., & Gunadi, A. (2025). Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 13(9). <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i09.p17>.
- Bachtiar, E. S. Y., & Chairunnisa, M. D. (2024). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan KUH Perdata. *Syntax Idea*, 6(11). <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i11.11295>
- Devi, M. M., & Vensuri, H. (2025). Perlindungan hukum pada jual beli online (e-commerce) antara penjual dan konsumen terhadap produk yang tidak sesuai deskripsi. *Journal of Entrepreneurship & Technopreneurship (JoET)*, 1(2), 29-30. <https://doi.org/10.47927/joet.v1i2.966>.
- Erianto, F. C., Adyuanas, A., Syaharani, Z. P., Mulyana, D., & Thalib, S. R. (2025). Perlindungan Hak Konsumen E-Commerce Dalam Kasus Wanprestasi: Barang Tidak Sesuai Deskripsi Produk. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(12. A), 275-283.
- Fahrurozi, M., & Faslah, R. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(3), 318-322.
- Fista, Y. L., & Machmud, A. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177-189. <https://doi.org/https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>
- Hanafiah, H., Idham, I., Januri, J., Santina, R., & Renaldy, R. (2024). Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Seller Pada Marketplace (Studi Kasus Seller mitra Shopee Xpress). *Audi Et AP: Jurnal Penelitian Hukum*, 3(01), 61-71. <https://doi.org/10.24967/jaeap.v3i01.3274>.
- Haryono, Soeprijanto, T., & Nisa, L. K. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce dalam Hal Wanprestasi. *Jurnal Inovasi Pembelajaran Di Sekolah*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.51874/jips.v4i1.96>.
- Hendryan, D., Ganiarta, L., & Aryani, G. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce). *Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 7(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.24967/vt.v6i1.2766>
- Himmah, F., & Karim, Moh. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce di Indonesia: Tinjauan Terhadap Ketidaksiesuaian Barang. *Begawan Abioso*, 16(1), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.37893/abioso.v16i1.1156>

- Laksono, A. J., Naimah, N., & Suhariyono, S. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Ketika Terjadi Wanprestasi Dalam Transaksi Melalui Marketplace Di Indonesia. *Fairness and Justice: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 23(2), 46-57. <https://doi.org/10.32528/fairness.v23i2>.
- Maharani, A., & Dzikra, A. D. (2021). Fungsi perlindungan konsumen dan peran lembaga perlindungan konsumen di Indonesia: Perlindungan, konsumen dan pelaku usaha (Literature review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659-666. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607>.
- Maulana, Halim, K. S., Fauziah, A., Kuncoro, S., & Dayanti, D. (2023). Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Perdagangan Eelektronik (E-Commerce). *Jurnal Hukum Legalita*, 5(1), 82–95. <https://doi.org/https://doi.org/10.47637/legalita.v5i1.885>.
- Maulana, R., & Ansari, T. S. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Transaksi Online. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(16), 727-736. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13765675>.
- Nurfadilah, A., AbuBakar, A. N. H., Anjani, A. R., Samugra, B. D., & Amelia, D. R. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online antara Platform Shopee dan Platform Lazada yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen di Kota Kuningan. *Letterlijk*, 1(1), 45-65. <https://doi.org/10.25134/letterlijk.v1i1.52>.
- Pinasang, M. A. S. R., & Massie, C. D. (2025). Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Terhadap Produk Tidak Sesuai Deskripsi Barang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 138-162. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.20217>.
- Sari, D. P., Safa, M. S., & Fahlevi, A. R. (2026). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Perspektif Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 5(1), 6311-6318. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6942>.
- Wijaya, G. N. P. A. K., Sudharma, K. J. A., Yuliantari, I. G. A. E., & Puspadewi, A. A. A. I. (2025). Analisis Yuridis Wanprestasi Dalam Perjanjian Elektronik di Platform E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(6), 8248-8256. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i6.2398>.