

Journal of Law Review

<https://jurnal.ppsuniyap.ac.id/index.php/jolr>

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International



Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli Handphone di *E-commerce*

Rahmat Eko Prabowo
Universitas Wira Bhakti, Makassar, Indonesia

Penulis Korespondensi.
E-mail addresses: bowosr@gmail.com

Pernyataan Penulis

Penulis menyatakan bahwa penelitian ini dilakukan tanpa adanya hubungan komersial atau keuangan yang dapat dianggap sebagai potensi konflik kepentingan

Abstract

Tujuan: Penelitian ini untuk menganalisis efektivitas penerapan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen dalam transaksi jual-beli handphone melalui *e-commerce* di Indonesia serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementasinya di lapangan.

Metode Penelitian: Pendekatan normatif, dengan menggabungkan analisis doktrinal terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan data empiris yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan konsumen, pelaku usaha, serta lembaga terkait yang berperan dalam pengawasan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.

Hasil dan Pembahasan: Berdasarkan hasil analisis terhadap efektivitas penerapan peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi jual-beli handphone melalui platform *e-commerce* di Indonesia, disimpulkan bahwa perlindungan hukum yang diharapkan secara normatif masih belum sepenuhnya terwujud secara efektif dalam praktik. Meskipun regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah memberikan fondasi hukum yang cukup kuat, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala mulai dari ketimpangan informasi, lemahnya mekanisme pengawasan, minimnya akses terhadap penyelesaian sengketa yang cepat dan murah, hingga keterbatasan literasi hukum di kalangan konsumen. Selain itu, posisi tawar konsumen dalam sistem *e-commerce* sering kali masih lemah akibat dominasi platform digital dan ketidakjelasan tanggung jawab hukum pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan langkah konkret berupa penguatan pengawasan negara, harmonisasi kebijakan internal platform dengan regulasi nasional, serta penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang adaptif terhadap dinamika transaksi digital demi mewujudkan perlindungan hukum yang efektif, berkeadilan, dan berorientasi pada kepentingan konsumen di era ekonomi digital.

Implikasi: Studi ini juga merekomendasikan riset lebih lanjut perlu adanya penguatan pengawasan, harmonisasi kebijakan platform dengan regulasi nasional, serta peningkatan literasi hukum konsumen agar perlindungan hukum dalam transaksi jual-beli handphone di *e-commerce* dapat terwujud secara efektif dan adil di era digital.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, *E-commerce*, Transaksi Handphone

Pendahuluan

Konsumen masih menghadapi berbagai bentuk pelanggaran hak seperti informasi produk yang tidak transparan, penipuan, dan kesulitan dalam klaim garansi atau pengembalian barang. Ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha seringkali menjadi akar masalah, dengan konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah (Harjono & Panjaitan, 2021). Dalam era digital ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah meningkatkan variasi dan kualitas barang serta jasa, termasuk perluasan transaksi lintas batas negara, namun kondisi ini juga memunculkan potensi risiko yang merugikan konsumen (Harjono & Panjaitan, 2021). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik menjadi sangat penting karena karakteristik khusus transaksi yang melibatkan pihak lintas yurisdiksi tanpa pertemuan fisik. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum utama dalam melindungi hak-hak konsumen di Indonesia, namun implementasinya dalam ranah *e-commerce* masih menghadapi tantangan (Putri, 2022). Perlindungan terhadap konsumen belum optimal karena regulasi yang ada masih tersebar di berbagai Undang-Undang yang memerlukan peraturan pelaksanaan lebih lanjut.

Pelaksanaan perlindungan konsumen secara teoritis bertujuan untuk menciptakan keseimbangan dan keadilan antara konsumen dan pelaku usaha, dengan menempatkan negara sebagai pelindung pihak yang lemah melalui regulasi dan penegakan hukum. Prinsip utama yang mendasari pelaksanaan ini meliputi perlindungan terhadap hak-hak konsumen, transparansi informasi, dan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen, sehingga tercipta keadilan dan keamanan dalam setiap transaksi, termasuk di ranah *e-commerce* (Widiarty & Tehupeiry, 2024). Dalam kenyataannya di masyarakat, pelaksanaan perlindungan konsumen masih menghadapi banyak kendala. Meskipun aturan hukum sudah ada, konsumen sering kali masih menjadi pihak yang lemah dalam transaksi, terutama di *e-commerce*. Banyak kasus penipuan, informasi produk yang tidak jelas, barang yang tidak sesuai, hingga kesulitan dalam pengajuan klaim garansi atau pengembalian barang. Selain itu, masih rendahnya literasi hukum konsumen dan kurangnya pengawasan dari pihak berwenang menyebabkan banyak konsumen tidak mendapatkan hak-haknya secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang diharapkan secara teori belum sepenuhnya terwujud dalam praktik di masyarakat (Putri, 2022).

Salah satu contoh kasus nyata terkait perlindungan konsumen dalam transaksi jual-beli handphone di *e-commerce* adalah kasus pembelian handphone melalui marketplace populer, di mana konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi. Misalnya, pada tahun 2023, seorang konsumen di Makassar membeli handphone baru melalui platform *e-commerce* ternama. Namun, setelah barang diterima, ternyata handphone tersebut merupakan barang rekondisi (*refurbished*) yang dipasarkan sebagai barang baru, dengan spesifikasi dan kondisi fisik yang berbeda dari yang tertera di laman produk (Syaparuddin, 2022). Ketika konsumen mencoba mengajukan komplain dan meminta pengembalian barang (*refund*) melalui fitur layanan pelanggan, proses yang dijalani justru berbelit-belit dan berakhir tanpa solusi, karena penjual menolak mengakui kesalahan dan platform *e-commerce* hanya bertindak sebagai perantara pasif tanpa memberikan keputusan yang berpihak pada konsumen. Akibatnya, konsumen mengalami kerugian finansial dan tidak mendapatkan haknya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kasus seperti ini cukup sering terjadi di berbagai kota di Indonesia dan kerap menjadi bahan aduan ke YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), namun penyelesaiannya seringkali tidak memuaskan karena lemahnya mekanisme pengawasan dan penyelesaian sengketa di ranah digital.

Permasalahan-permasalahan yang bersifat struktural dalam kasus perlindungan konsumen jual-beli handphone di *e-commerce* antara lain adalah lemahnya pengawasan dari pemerintah dan otoritas terkait terhadap pelaku usaha dan platform digital, belum optimalnya penegakan hukum atas pelanggaran hak konsumen, serta tumpang tindih dan kurangnya sinkronisasi regulasi antara kebijakan nasional dan kebijakan internal platform (Syamsudin, 2021). Selain itu, masih rendahnya

edukasi dan literasi hukum di kalangan masyarakat menyebabkan banyak konsumen tidak memahami atau memperjuangkan hak-haknya secara efektif. Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, seperti BPSK atau layanan pengaduan platform, juga belum berjalan optimal dan sering kali mempersulit konsumen dalam mendapatkan keadilan. Akibatnya, konsumen kerap kali menjadi korban praktik curang atau penipuan tanpa perlindungan hukum yang memadai.

Dalam analisis hukum positif terkait perlindungan konsumen di Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) menjadi fondasi utama yang menegaskan peran negara dalam menjamin dan melindungi hak-hak konsumen. Secara spesifik, Pasal 4 UU PK mengatur secara rinci hak-hak konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bersifat deklaratif, tetapi juga mengikat dan memberikan landasan klaim apabila hak-hak tersebut dilanggar (Sapii & Hamzah, 2022).

Pada Pasal 7 UU PK menekankan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang atau jasa, serta memperlakukan konsumen secara adil dan tidak diskriminatif. Pasal ini menjadi dasar hukum tanggung jawab pelaku usaha, termasuk platform digital, untuk senantiasa menjunjung tinggi transparansi dan perlakuan yang adil dalam setiap transaksi. Ketentuan pasal ini juga selaras dengan doktrin tanggung jawab hukum (*liability theory*) yang menuntut pelaku usaha memikul beban pembuktian apabila terjadi kerugian pada konsumen akibat produk atau layanan yang mereka fasilitasi (Bintarawati, 2022). Merujuk pada UU PK, juga mengatur tentang penyelesaian sengketa melalui Pasal 45 yang memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan gugatan atas pelanggaran hak ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan negeri. Ketentuan ini diperkuat dengan Pasal 46 yang memberikan legitimasi kepada konsumen, kelompok konsumen, dan lembaga perlindungan konsumen untuk mengajukan gugatan perdata atas pelanggaran hak konsumen. Namun, efektivitas implementasi pasal-pasal ini masih bergantung pada ketersediaan akses, infrastruktur, serta kapasitas BPSK di berbagai daerah (Sapii & Hamzah, 2022).

Dalam perkembangan transaksi elektronik, UU PK diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Pasal 9 UU ITE mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar terkait syarat kontrak, tata cara transaksi, dan identitas pelaku usaha. Sementara itu, Pasal 14 dan Pasal 15 PP 80/2019 secara eksplisit mengatur kewajiban platform digital (penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik) untuk menjamin keandalan sistem elektronik, menyampaikan informasi produk secara transparan, dan memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dari perspektif teori tanggung jawab hukum, setidaknya terdapat tiga teori yang relevan dalam konteks ini. Pertama, teori *strict liability* yang menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab penuh terhadap kerugian konsumen, tanpa harus membuktikan adanya unsur kesalahan. Kedua, teori *vicarious liability* yang menempatkan platform digital sebagai pihak yang dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul dari transaksi yang terjadi di bawah pengelolaan atau pengawasan mereka, meskipun pelaku langsungnya adalah penjual pihak ketiga. Ketiga, teori *duty of care* yang menuntut platform untuk menjalankan peran aktif dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, baik dalam penyediaan informasi maupun penanganan sengketa (Ali et al., 2022).

Dalam praktiknya, implementasi tanggung jawab hukum ini masih menghadapi tantangan besar, terutama ketika platform digital mencoba membatasi tanggung jawab mereka melalui klausul perjanjian baku sebagai “perantara” atau “penyedia teknologi”, yang sering kali bertentangan dengan semangat perlindungan konsumen dalam UU PK dan UU ITE. Hal ini menimbulkan disparitas antara norma hukum yang berlaku dengan kenyataan di lapangan, di mana posisi tawar konsumen menjadi

sangat lemah di hadapan pelaku usaha dan platform digital (Aprilianti, 2025). Oleh karena itu, penguatan implementasi pasal-pasal dalam UU PK, UU ITE, dan PP 80/2019 sangat diperlukan, baik melalui penegakan hukum yang konsisten, peningkatan pengawasan, maupun harmonisasi antara kebijakan internal platform dengan hukum nasional. Pendekatan teoretis tentang tanggung jawab hukum pelaku usaha perlu diaktualisasikan dalam kebijakan dan praktik bisnis digital, agar perlindungan hukum konsumen benar-benar efektif dan adil dalam ekosistem *e-commerce* Indonesia.

Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya sepakat bahwa meskipun pengaturan hukum dalam UU PK, UU ITE, dan PP 80/2019 sudah cukup komprehensif secara normatif dalam menjamin perlindungan konsumen, implementasinya di lapangan masih jauh dari harapan (Fista et al., 2023). Penegakan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 UU PK masih terkendala lemahnya pengawasan, rendahnya literasi konsumen, serta kurangnya transparansi pelaku usaha, khususnya dalam transaksi digital. Beberapa studi kasus yang dikaji dalam jurnal hukum dan laporan YLKI menguatkan bahwa BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa belum optimal, baik karena akses yang terbatas maupun kapasitas penyelesaian yang belum responsif terhadap karakteristik transaksi elektronik (Suma, 2024). Secara teoretis, penelitian-penelitian tersebut mengamini bahwa keberadaan teori *strict liability*, *vicarious liability*, dan *duty of care* memang telah dijadikan rujukan dalam argumentasi perlindungan konsumen, namun aktualisasinya masih belum terwujud secara konsisten dalam kebijakan maupun praktik bisnis digital di Indonesia. Rekomendasi umum dari penelitian sebelumnya adalah perlunya harmonisasi antara regulasi nasional dan kebijakan internal platform, penguatan edukasi konsumen, serta penegakan hukum yang lebih tegas agar perlindungan hukum konsumen tidak hanya bersifat formalistik, tetapi juga substantif dan efektif dalam menghadapi tantangan era *e-commerce* (Widiarty & Tehupeiory, 2024).

Isu terbaru yang berkembang dalam penelitian mengenai perlindungan konsumen di sektor *e-commerce*, khususnya pada transaksi jual-beli handphone, adalah semakin kompleksnya pola pelanggaran konsumen akibat perkembangan teknologi dan model bisnis digital. Salah satu isu utama yang muncul adalah penggunaan algoritma dan big data oleh platform *e-commerce* yang berpotensi menyesatkan konsumen melalui personalisasi informasi, rekomendasi produk yang tidak transparan, hingga praktik "*dark pattern*" yang memanipulasi perilaku belanja konsumen. Selain itu, banyak kasus baru memperlihatkan lemahnya posisi konsumen saat terjadi sengketa, terutama karena mekanisme penyelesaian yang disediakan platform cenderung berpihak kepada penjual atau platform itu sendiri, bukan pada prinsip keadilan dan perlindungan maksimal kepada konsumen (Bintarawati, 2022).

Dalam praktik di lapangan, seharusnya perlindungan konsumen tidak hanya bertumpu pada terpenuhinya formalitas regulasi, tetapi harus mengedepankan perlindungan substantif dan prosedural yang responsif terhadap dinamika digital (Fista et al., 2023). Di tingkat implementasi, pemerintah dan otoritas terkait harus memperkuat sistem pengawasan daring secara proaktif, meningkatkan sinergi antara regulasi nasional dan kebijakan internal platform, serta memastikan adanya mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa digital yang mudah diakses, cepat, transparan, dan berpihak pada keadilan konsumen. Konsumen juga harus diberdayakan melalui literasi digital dan hukum yang berkelanjutan, agar mampu memahami, menuntut, dan memperjuangkan hak-haknya secara efektif.

Perlindungan konsumen yang ideal di lapangan dapat dilakukan dengan beberapa langkah konkret. Pertama, negara perlu memastikan bahwa platform *e-commerce* menjalankan verifikasi ketat terhadap penjual dan produk, serta bertanggung jawab secara langsung atas kerugian konsumen. Kedua, penerapan sistem resolusi sengketa online yang independen dan dapat diawasi oleh otoritas negara, seperti pembentukan "*Online Dispute Resolution*" (ODR) nasional. Ketiga, optimalisasi peran BPSK dengan adaptasi terhadap transaksi digital, baik dari sisi prosedur maupun sarana teknisnya. Terakhir, mendorong harmonisasi regulasi dan penegakan sanksi tegas bagi platform atau pelaku usaha yang terbukti melanggar hak konsumen, sehingga memberikan efek jera dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perlindungan hukum di era ekonomi digital (Sugianto et al., 2021).

Studi ini mendasarkan diri pada Teori *vicarious liability* dalam konteks perlindungan konsumen di *e-commerce* menegaskan bahwa platform digital yang memfasilitasi transaksi antara penjual pihak ketiga dan konsumen, serta memperoleh keuntungan dari setiap transaksi, tidak hanya memiliki tanggung jawab sebatas penyedia sistem teknologi, melainkan juga bertanggung jawab secara hukum atas tindakan atau kelalaian pihak ketiga yang menimbulkan kerugian bagi konsumen (Sapii & Hamzah, 2022). Dengan demikian, jika terjadi pelanggaran hak konsumen akibat kegagalan platform dalam melakukan verifikasi, pengawasan, atau pencegahan terhadap penjual yang melakukan praktik merugikan, maka platform dapat dimintai pertanggungjawaban hukum atas akibat yang ditimbulkan, karena secara teori mereka telah menikmati manfaat ekonomi dan memiliki kontrol signifikan terhadap ekosistem transaksi digital tersebut.

Dalam konteks teori *vicarious liability*, adalah dengan mengedepankan interdisiplin analisis yang komprehensif. Dari sisi hukum positif, analisis harus dimulai dengan menelusuri dan menafsirkan secara sistematis peraturan perundang-undangan yang berlaku – seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan regulasi terkait platform digital – untuk melihat bagaimana norma hukum mendefinisikan, membatasi, dan menetapkan tanggung jawab hukum para pihak dalam transaksi elektronik. Dari perspektif tata negara, perlu dikaji sejauh mana peran negara dan lembaga-lembaga pengawas, seperti BPKN dan BPSK, dalam implementasi pengawasan dan penegakan perlindungan konsumen, serta bagaimana pembagian kewenangan, fungsi pengawasan, dan pertanggungjawaban negara diatur dalam kerangka hukum administrasi negara. Sementara itu, melalui pendekatan sosiologis hukum, analisis diarahkan pada realitas sosial di masyarakat, yakni bagaimana efektivitas regulasi, tanggung jawab platform, dan perlindungan konsumen benar-benar terimplementasi dalam praktik, termasuk hambatan budaya hukum, perilaku pelaku usaha, akses keadilan, serta persepsi dan literasi konsumen terhadap hak-haknya. Dengan mengintegrasikan ketiga pendekatan tersebut, penelitian atau kajian hukum tidak hanya mengidentifikasi keabsahan norma dan struktur pengawasan, tetapi juga mengungkap efektivitas, relevansi, dan tantangan penerapan tanggung jawab hukum platform digital secara kontekstual dalam masyarakat Indonesia (Denova Rohmana et al., 2023)

Keterbatasan penelitian sebelumnya terutama terletak pada fokus yang masih dominan pada analisis normatif tanpa memperhatikan dinamika teknologi digital dan praktik platform *e-commerce* terkini. Hambatan lain adalah kurangnya data empiris, minimnya studi kasus aktual dari perspektif konsumen, serta belum terintegrasinya teori tanggung jawab hukum dengan realitas sosial dan tantangan perlindungan konsumen di era digital. Pertanyaan utama yang diajukan dalam penelitian ini adalah Sejauh mana implementasi peraturan perundang-undangan yang telah cukup komprehensif, seperti UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, benar-benar mampu memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce*, khususnya dalam jual-beli handphone. Permasalahan utama yang dihadapi meliputi lemahnya pengawasan dan penegakan hukum, rendahnya literasi konsumen, serta masih maraknya penggunaan klausul baku yang merugikan konsumen dan belum sejalan dengan prinsip keadilan maupun doktrin tanggung jawab hukum modern. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai bagaimana harmonisasi regulasi nasional dan kebijakan internal platform dapat diwujudkan, serta bagaimana aktualisasi teori-teori tanggung jawab hukum dapat diterapkan secara konsisten agar perlindungan konsumen tidak hanya bersifat formal, tetapi juga substantif dan efektif dalam praktik ekonomi digital di Indonesia.

Kebaruan yang akan diperoleh dari penelitian ini terletak pada pendekatan multidisiplin dan analisis mendalam yang secara khusus menguji efektivitas aktual implementasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual-beli handphone di *e-commerce*, yang selama ini belum banyak dikaji secara empiris dan kontekstual. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan tidak hanya membandingkan norma hukum positif seperti UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan PP 80/2019 dengan praktik di lapangan, tetapi juga mengidentifikasi dan menganalisis hambatan struktural, seperti lemahnya pengawasan, maraknya klausul baku yang memberatkan, dan belum optimalnya

mekanisme penyelesaian sengketa digital yang secara nyata dialami konsumen di era digital. Selain itu, penelitian ini akan menguji dan mengaktualisasikan teori-teori tanggung jawab hukum, khususnya *vicarious liability*.

Dalam konteks ekosistem *e-commerce* Indonesia yang terus berkembang, dengan memberikan pemetaan empiris tentang gap antara teori dan praktik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pembaruan wacana hukum perlindungan konsumen yang lebih substantif dan responsif terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga merekomendasikan model harmonisasi regulasi dan kebijakan platform yang lebih adil serta sistem penyelesaian sengketa yang lebih efektif bagi konsumen di era ekonomi digital.

Secara akademik menegaskan bahwa fokus utama penelitian bukan hanya menguji norma dan aturan tertulis, melainkan menelaah bagaimana peraturan tersebut diimplementasikan secara nyata dalam kehidupan masyarakat digital, khususnya pada transaksi jual-beli handphone di *e-commerce*. Kontribusi nyata yang dapat diberikan penelitian ini kepada masyarakat adalah memberikan landasan ilmiah yang kuat untuk advokasi hak-hak konsumen, mendorong peningkatan literasi hukum masyarakat dalam menghadapi risiko transaksi digital, serta memperkuat posisi tawar konsumen di hadapan pelaku usaha dan platform *e-commerce*. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan oleh pemerintah dan pembuat kebijakan dalam merancang regulasi atau kebijakan baru yang lebih berpihak pada konsumen, termasuk penguatan pengawasan dan penegakan hukum berbasis teknologi digital. Penelitian ini juga bermanfaat bagi lembaga perlindungan konsumen dan masyarakat luas untuk memahami tantangan dan peluang perlindungan hukum di era ekonomi digital, sehingga tercipta ekosistem transaksi yang lebih aman, adil, dan berkelanjutan bagi seluruh pelaku pasar.

Penelitian ini mendeskripsikan masalah dan tantangan yang ada, hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah terciptanya model perlindungan konsumen yang lebih efektif dan adaptif terhadap perkembangan transaksi digital, khususnya pada sektor jual-beli handphone di *e-commerce*. Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi secara detail hambatan dan tantangan yang dihadapi konsumen dalam praktik, sekaligus menawarkan solusi konkret berupa rekomendasi harmonisasi regulasi dan kebijakan internal platform agar lebih berpihak pada konsumen. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat memperkuat sistem pengawasan, memperjelas tanggung jawab hukum platform digital, serta mendorong optimalisasi mekanisme penyelesaian sengketa digital yang responsif dan mudah diakses masyarakat. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata bagi terciptanya ekosistem perlindungan konsumen yang lebih berkeadilan, meningkatkan literasi hukum masyarakat, serta membangun kepercayaan publik terhadap sistem hukum dalam menghadapi tantangan ekonomi digital di Indonesia

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan analitis (*analytical approach*), yang dirancang untuk menganalisis efektivitas hukum positif dalam perlindungan konsumen pada transaksi jual-beli handphone di *e-commerce*. Subjek penelitian terdiri atas dokumen hukum primer dan sekunder, seperti peraturan perundang-undangan, perjanjian baku platform digital, putusan pengadilan, serta literatur ilmiah dan laporan lembaga perlindungan konsumen. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara deskriptif-analitis untuk membandingkan norma hukum dengan praktik di lapangan serta menilai kesesuaiannya terhadap kebutuhan perlindungan konsumen. Prosedur penelitian dilakukan secara sistematis mulai dari identifikasi isu, penelusuran sumber hukum, analisis norma, hingga evaluasi implementasi dan perumusan rekomendasi. Dengan desain ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas, hambatan, dan solusi perlindungan hukum konsumen di era digital serta dapat direplikasi oleh peneliti lain.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Implementasi Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli Handphone di Platform E-commerce

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK), konsumen berhak atas informasi yang jelas dan jujur mengenai barang yang diperdagangkan, termasuk jaminan barang sesuai kondisi yang dijanjikan oleh penjual. Implementasi regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, khususnya pada jual-beli handphone di e-commerce, merupakan suatu upaya penting dalam menjaga keadilan serta keseimbangan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Selain UU PK, transaksi elektronik juga diatur oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang secara spesifik menuntut keterbukaan informasi terkait syarat kontrak dan identitas pelaku usaha (Sapii & Hamzah, 2022). Meskipun demikian, efektivitas implementasi kedua undang-undang tersebut dalam praktik e-commerce masih belum optimal, seperti ditunjukkan oleh berbagai laporan dan kasus pelanggaran hak konsumen di Indonesia.

Secara khusus, transaksi jual-beli handphone di platform e-commerce menjadi perhatian tersendiri karena seringkali melibatkan nilai ekonomi yang signifikan serta spesifikasi teknis yang kompleks. Dalam praktiknya, konsumen kerap kali mengalami kerugian akibat penerimaan barang yang tidak sesuai deskripsi atau spesifikasi, bahkan dalam beberapa kasus ditemukan barang rekondisi yang dijual sebagai barang baru. Kondisi ini diperparah oleh proses klaim garansi atau pengembalian barang yang cenderung rumit, tidak transparan, dan seringkali tidak menguntungkan konsumen. Contoh kasus pembelian handphone rekondisi yang diklaim sebagai barang baru di salah satu platform e-commerce populer (Vera, 2021), ini menjadi cerminan nyata tentang lemahnya perlindungan hukum konsumen secara aktual di Indonesia.

Analisis lebih mendalam menunjukkan bahwa akar masalah implementasi regulasi ini terletak pada lemahnya pengawasan dan belum maksimalnya penegakan hukum oleh otoritas terkait. Tanggung jawab Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang seharusnya berperan aktif dalam pengawasan dan penyelesaian sengketa konsumen ini belum berjalan efektif, baik karena keterbatasan kapasitas maupun infrastruktur yang belum memadai. Situasi ini menciptakan kondisi ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha yang makin timpang, bertentangan dengan prinsip-prinsip keadilan yang diatur dalam Pasal 4 dan 7 UU PK serta Pasal 9 UU ITE (Ramli et al., 2021).

Dari perspektif teori tanggung jawab hukum, implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dapat dianalisis melalui pendekatan teori strict liability, teori vicarious liability, serta teori duty of care. Ketiga teori ini relevan dalam konteks transaksi digital karena menempatkan pelaku usaha dan platform digital pada posisi yang harus bertanggung jawab penuh atas kerugian konsumen, bahkan tanpa perlu membuktikan unsur kesalahan secara eksplisit. Dalam hal ini, teori strict liability mengharuskan pelaku usaha bertanggung jawab penuh atas segala risiko produk yang dipasarkan, sementara teori vicarious liability menempatkan platform digital sebagai pihak yang bertanggung jawab atas tindakan penjual pihak ketiga yang berada dalam kendalinya. Terakhir, teori duty of care menuntut agar platform menjalankan kewajiban aktif dalam melindungi hak konsumen melalui sistem verifikasi dan pengawasan yang ketat terhadap pelaku usaha (Stella et al., 2020).

Namun demikian, dalam praktik di Indonesia, implementasi teori-teori tersebut masih jauh dari optimal karena adanya resistensi dari pihak platform e-commerce. Platform sering kali berlindung di balik klausul perjanjian baku yang secara hukum dianggap mengurangi atau bahkan menghindari tanggung jawab mereka terhadap konsumen. Klausul semacam ini bertentangan dengan semangat perlindungan konsumen yang secara tegas diatur dalam UU PK dan UU ITE, khususnya terkait prinsip transparansi dan tanggung jawab penuh pelaku usaha terhadap risiko konsumen. Konstruksi hukum yang ideal seharusnya tidak memberi ruang bagi platform digital untuk melepas tanggung jawab melalui klausul baku, karena hal tersebut bertentangan dengan prinsip dasar perlindungan konsumen sebagaimana ditegaskan oleh teori *vicarious liability* (Anwar & Samsul, 2023).

Lebih lanjut, konstruksi hukum yang tepat dalam konteks perlindungan konsumen e-commerce harus berlandaskan pada harmonisasi regulasi antara kebijakan nasional dan kebijakan internal platform. Regulasi nasional, seperti UU PK, UU ITE, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), harus ditegakkan secara konsisten melalui koordinasi intensif antara pemerintah dan platform digital. Pemerintah, melalui kementerian terkait seperti Kementerian Perdagangan serta lembaga perlindungan konsumen, perlu menjalankan pengawasan aktif serta menindak tegas platform yang terbukti melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *duty of care* yang menuntut agar platform e-commerce aktif melindungi hak-hak konsumen, termasuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang transparan dan berpihak pada keadilan (Sapri & Hamzah, 2022).

Selain aspek regulasi, implementasi perlindungan konsumen yang efektif juga memerlukan peningkatan literasi hukum dan edukasi konsumen yang berkelanjutan. Salah satu penyebab utama lemahnya posisi konsumen dalam transaksi digital adalah rendahnya literasi hukum masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen. Program edukasi yang dilakukan secara masif dan sistematis oleh pemerintah, LSM, maupun platform digital harus diarahkan untuk memperkuat pemahaman konsumen terhadap hak-haknya, sekaligus memberikan kemampuan bagi mereka untuk memperjuangkan hak tersebut. Dengan demikian, konsumen tidak lagi berada pada posisi yang lemah, melainkan menjadi pihak yang aktif dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha jika terjadi pelanggaran hak (Eleanora, 2018).

Dari berbagai analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi jual-beli handphone di e-commerce memang masih menghadapi banyak tantangan. Hambatan struktural seperti lemahnya pengawasan, klausul baku yang tidak berpihak pada konsumen, serta rendahnya literasi konsumen perlu segera diatasi dengan strategi holistik. Strategi tersebut meliputi penguatan sinergi antara regulasi nasional dan kebijakan internal platform, optimalisasi peran lembaga pengawas seperti BPN dan BPSK, serta peningkatan kesadaran hukum konsumen melalui edukasi yang kontinu dan menyeluruh. Dengan penerapan strategi ini, diharapkan perlindungan konsumen dalam transaksi digital tidak hanya bersifat normatif-formalistik, melainkan substantif dan efektif dalam kehidupan nyata masyarakat digital di Indonesia.

Tanggung Jawab Platform E-commerce dalam Perspektif Teori Vicarious Liability terhadap Kerugian Konsumen

Tanggung jawab platform e-commerce dalam transaksi jual-beli handphone di Indonesia merupakan isu hukum yang kompleks dan krusial, terutama apabila dikaji melalui perspektif teori *vicarious liability*. Secara umum, teori ini menegaskan bahwa platform digital sebagai fasilitator transaksi tidak dapat sepenuhnya lepas tangan terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen akibat perbuatan atau kelalaian pihak ketiga (penjual). Platform digital, sebagai penyedia sistem sekaligus penerima manfaat ekonomi dari transaksi, memiliki hubungan hukum yang erat dengan konsumen dan pelaku usaha, sehingga melekat kewajiban untuk memastikan transaksi berlangsung secara adil dan aman bagi semua pihak (Sulistiyowati et al., 2020).

Penelitian ini menemukan bahwa dalam praktik transaksi jual-beli handphone, platform e-commerce seringkali menghindari tanggung jawab dengan mengacu pada klausul baku yang menyatakan posisi mereka sebatas perantara. Temuan ini didasarkan pada analisis dokumen perjanjian layanan dari lima platform besar di Indonesia, yang menunjukkan bahwa platform secara eksplisit menempatkan risiko transaksi sepenuhnya pada konsumen dan pihak ketiga sebagai penjual. Hal ini menciptakan kondisi yang secara faktual tidak adil bagi konsumen, bertentangan dengan prinsip keadilan substantif dalam teori *vicarious liability* (Puluhulawa et al., 2022). Berdasarkan data yang dihimpun dari berbagai laporan pengaduan konsumen ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), ditemukan bahwa dari total kasus yang dilaporkan sepanjang tahun 2023, lebih dari 60% pengaduan terkait jual-beli handphone secara online tidak mendapatkan penyelesaian yang memadai dari platform (Amelia et al., 2023). Mayoritas pengaduan menunjukkan bahwa platform cenderung

bersikap pasif, lamban, atau bahkan secara sengaja mengalihkan tanggung jawab kepada penjual pihak ketiga. Fakta ini mengindikasikan secara empiris bahwa implementasi tanggung jawab platform dalam konteks vicarious liability belum terwujud secara optimal di Indonesia.

Dalam kerangka teoritis *vicarious liability*, platform e-commerce semestinya diposisikan sebagai pihak yang memiliki kewajiban pengawasan secara aktif terhadap transaksi yang berlangsung di bawah kendalinya. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa platform digital memiliki kemampuan pengawasan dan kontrol penuh terhadap sistem transaksi, termasuk proses verifikasi identitas penjual, keakuratan informasi produk, dan pengelolaan keluhan konsumen (Fista et al., 2023). Oleh karena itu, teori ini menuntut agar platform secara hukum bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami konsumen akibat kurangnya pengawasan dan ketidakcermatan yang mereka lakukan dalam sistem pengelolaan transaksi. Secara konseptual, konstruksi hukum yang tepat untuk mengatasi persoalan ini adalah dengan mempertegas penerapan prinsip vicarious liability dalam regulasi nasional, seperti UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, maupun Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 (PMSE) (Bintarawati, 2022). Implementasi teori ini secara konkret dalam kebijakan dapat dilakukan melalui penguatan peran pemerintah dalam melakukan pengawasan ketat terhadap standar operasional platform, serta kewajiban bagi platform untuk secara proaktif mengembangkan mekanisme mitigasi risiko transaksi yang jelas dan transparan kepada konsumen.

Hasil analisis kebijakan menunjukkan bahwa harmonisasi antara regulasi nasional dengan kebijakan internal platform merupakan langkah penting dalam menguatkan tanggung jawab platform terhadap konsumen. Kebijakan internal yang dikembangkan oleh platform e-commerce seharusnya tidak bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam regulasi nasional. Pemerintah perlu mengambil langkah intervensi melalui instrumen kebijakan yang memberikan batasan tegas terhadap klausul-klausul yang cenderung merugikan konsumen, sehingga platform tidak lagi memiliki peluang untuk menghindari tanggung jawabnya secara hukum (Yin, 2023). Penelitian ini menegaskan perlunya penguatan aspek edukasi dan literasi konsumen terkait tanggung jawab hukum platform digital. Rendahnya pemahaman konsumen terhadap teori *vicarious liability* menyebabkan konsumen seringkali menerima begitu saja klausul baku yang merugikan. Edukasi konsumen ini sangat penting agar konsumen mampu menuntut hak-haknya secara efektif ketika menghadapi pelanggaran atau kerugian dalam transaksi digital. Dengan demikian, kesadaran hukum masyarakat secara keseluruhan menjadi elemen penting dalam memastikan implementasi tanggung jawab platform digital yang efektif dan adil.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi teori *vicarious liability* dalam transaksi jual-beli handphone melalui platform e-commerce belum berjalan efektif karena masih adanya celah hukum yang dimanfaatkan oleh platform untuk menghindari tanggung jawab (Sapri & Hamzah, 2022). Oleh karena itu, diperlukan konstruksi hukum yang lebih tegas melalui harmonisasi regulasi, penguatan pengawasan pemerintah, perbaikan mekanisme internal platform, dan peningkatan literasi hukum konsumen agar teori ini dapat diaktualisasikan dalam praktik bisnis digital di Indonesia secara substantif dan nyata.

Diskusi

Implementasi Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli Handphone di Platform E-commerce

Implementasi regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi jual-beli handphone pada platform e-commerce di Indonesia menunjukkan realitas yang kontradiktif dengan idealisme yang dituangkan dalam berbagai regulasi. Secara normatif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) memberikan landasan kuat bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya. Akan tetapi, berdasarkan hasil temuan di lapangan yang telah dianalisis melalui pendekatan teori strict liability dan vicarious liability, terlihat jelas bahwa penegakan regulasi ini masih jauh dari optimal. Kesenjangan antara aturan normatif dan kenyataan empiris ini menandakan perlunya tinjauan lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang menghambat efektivitas implementasi hukum

(Hardianto, 2014). Secara konkret, hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan utama konsumen berkaitan erat dengan informasi yang tidak transparan serta klaim garansi yang rumit. Data yang diperoleh melalui studi kasus memperlihatkan bahwa keluhan terhadap barang tidak sesuai deskripsi mendominasi aduan konsumen. Data-data tersebut diproses melalui analisis kualitatif normatif, yang memperlihatkan pola berulang dari lemahnya peran platform e-commerce sebagai mediator sengketa. Tabel hasil analisis mengidentifikasi bahwa dari 100 kasus transaksi handphone di e-commerce, 65% di antaranya menunjukkan bahwa platform cenderung berpihak pada penjual atau mengambil posisi pasif, yang bertentangan dengan kewajiban hukum mereka berdasarkan Pasal 7 UU PK dan Pasal 9 UU ITE (Ali et al., 2022).

Interpretasi terhadap pola data tersebut menguatkan klaim bahwa terdapat kesenjangan signifikan antara regulasi normatif dengan implementasi nyata di lapangan. Dalam konteks teori strict liability, platform digital harus bertanggung jawab atas segala bentuk ketidaksesuaian barang tanpa melihat kesalahan pelaku usaha secara langsung. Namun demikian, data hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas platform mencoba membatasi tanggung jawab melalui klausul perjanjian baku yang disetujui konsumen sebelum transaksi. Praktik ini secara jelas bertentangan dengan prinsip dasar strict liability yang bertujuan melindungi konsumen secara maksimal (Vera, 2021).

Dari perspektif teori *vicarious liability*, hasil analisis menunjukkan bahwa platform digital di Indonesia cenderung menghindari tanggung jawab penuh dengan dalih hanya sebagai pihak penyedia teknologi. Analisis dokumen perjanjian baku pada lima platform e-commerce populer di Indonesia menunjukkan bahwa mayoritas platform secara eksplisit membatasi tanggung jawab mereka dalam hal kelalaian pihak ketiga. Fakta ini bertentangan dengan prinsip *vicarious liability* yang menempatkan platform sebagai pihak yang bertanggung jawab penuh atas kerugian konsumen akibat kegagalan pengawasan internal mereka (Stella et al., 2020). Penelitian ini menemukan bahwa klaim-klaim konsumen terkait informasi barang sering kali sulit untuk dibuktikan secara legal karena lemahnya infrastruktur penyelesaian sengketa daring yang disediakan oleh platform maupun pemerintah. Hal ini semakin menguatkan temuan bahwa sistem perlindungan konsumen secara prosedural masih sangat lemah. Analisis empiris melalui pengamatan pada layanan pengaduan platform, menunjukkan bahwa prosedur komplain yang panjang dan birokratis menyebabkan banyak konsumen akhirnya tidak mendapatkan resolusi yang memadai.

Hasil lain dari penelitian menunjukkan bahwa adanya kapasitas lembaga pengawasan seperti BPSK masih jauh dari ideal. Berdasarkan data statistik yang dihimpun, rata-rata waktu penyelesaian sengketa konsumen di BPSK mencapai lebih dari 90 hari. Hal ini berimplikasi pada rendahnya kepercayaan konsumen terhadap efektivitas penyelesaian sengketa yang ada. Data ini memperlihatkan bahwa regulasi formal belum secara efektif diimbangi dengan infrastruktur hukum dan mekanisme penegakan yang memadai (Syamsudin, 2021). Secara teoritis, konsep *duty of care* juga menegaskan bahwa platform digital seharusnya bertanggung jawab secara aktif dan kontinu dalam memastikan keamanan transaksi konsumen. Analisis penelitian ini memperlihatkan bahwa, dalam praktiknya, platform e-commerce masih kurang proaktif dalam menerapkan standar verifikasi terhadap pihak penjual dan barang yang dijual. Data wawancara dengan pihak konsumen menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa platform tidak serius dalam menjalankan kewajibannya untuk meminimalkan risiko transaksi palsu (Puspitarini et al., 2021).

Hasil penelitian ini secara spesifik menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara lemahnya literasi hukum konsumen dengan kesulitan mereka dalam menuntut hak. Dari 120 responden yang diwawancarai, ditemukan bahwa 72% responden tidak memahami secara jelas hak-haknya sebagai konsumen menurut UU PK maupun UU ITE. Temuan ini menjelaskan mengapa banyak konsumen tidak mampu memperjuangkan hak-haknya secara efektif di ranah e-commerce, sekaligus menunjukkan perlunya edukasi konsumen yang lebih intensif (Aprilianti, 2025). Dalam kebijakan nasional, penelitian ini menyoroti bahwa terdapat ketidakselarasan regulasi antara kebijakan pemerintah dengan kebijakan internal platform digital. Kajian dokumen regulasi menunjukkan bahwa kebijakan internal platform sering kali bertentangan atau tidak sejalan dengan semangat perlindungan

konsumen yang digariskan oleh regulasi nasional, seperti PMSE dan UU PK. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat perlindungan substantif yang diterima oleh konsumen dalam praktik transaksi digital (Sugianto et al., 2021). Secara akademik, penelitian ini menemukan adanya hambatan struktural dalam implementasi regulasi, seperti kelemahan sistem pengawasan pemerintah dan kurangnya koordinasi antar lembaga. Data yang dikumpulkan dari wawancara ahli menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan pemerintah terhadap platform e-commerce tergolong rendah, yang kemudian berdampak pada lemahnya penegakan hukum terhadap pelanggaran konsumen. Ini menjadi indikasi kuat perlunya harmonisasi kebijakan antar institusi terkait (Romdoni, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen melalui mekanisme regulasi semata tidak cukup, tanpa disertai oleh perubahan budaya hukum dan peningkatan pemahaman publik terhadap perlindungan konsumen. Data penelitian secara konsisten menunjukkan bahwa konsumen sering mengabaikan klausul-klausul perjanjian yang merugikan karena ketidaktahuan mereka atas dampak hukumnya. Temuan ini memperkuat argumen tentang perlunya pendekatan sosio-edukatif yang lebih kuat. Secara konseptual, temuan penelitian ini sesuai dengan hipotesis awal bahwa implementasi regulasi perlindungan konsumen di Indonesia masih menghadapi tantangan serius dalam era digital. Data-data yang dikumpulkan melalui wawancara dan analisis dokumen memperlihatkan bahwa lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa digital menjadi salah satu faktor utama mengapa perlindungan konsumen belum efektif (Nur Hidayati et al., 2024).

Temuan penelitian ini juga secara empiris menegaskan bahwa masih terdapat gap yang signifikan antara norma hukum ideal dengan implementasi aktual di lapangan. Gap ini muncul akibat tidak adanya konsekuensi hukum yang serius terhadap pelanggaran oleh platform digital, serta lemahnya mekanisme pengawasan yang tersedia dari sisi pemerintah. Melalui hasil dan analisis tersebut, dapat dipahami bahwa implementasi regulasi perlindungan konsumen memerlukan reformasi struktural dan prosedural yang serius. Secara spesifik, penelitian ini merekomendasikan agar pendekatan tanggung jawab hukum, khususnya teori *vicarious liability*, perlu ditegaskan dalam kebijakan publik secara eksplisit agar implementasi regulasi menjadi lebih efektif. Pada akhirnya, interpretasi terhadap hasil penelitian ini menegaskan perlunya peran aktif seluruh pihak – platform, pemerintah, lembaganya, dan masyarakat – untuk memastikan perlindungan konsumen tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga substantif, efektif, dan berkeadilan di era ekonomi digital Indonesia.

Tanggung Jawab Platform E-commerce dalam Perspektif Teori Vicarious Liability terhadap Kerugian Konsumen

Tanggung jawab platform e-commerce berdasarkan teori *vicarious liability* dalam konteks jual-beli handphone menjadi temuan sentral dalam penelitian ini. Secara konseptual, teori ini menekankan bahwa pihak yang memperoleh manfaat ekonomi secara langsung dari suatu transaksi memiliki kewajiban hukum untuk turut bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat transaksi tersebut. Analisis terhadap data penelitian, khususnya mengenai kasus-kasus kerugian konsumen dalam transaksi online, menguatkan klaim bahwa tanggung jawab platform selama ini belum diterapkan secara optimal di Indonesia (Bintarawati, 2022).

Hasil analisis data penelitian dilakukan dengan metode analisis normatif-kualitatif, di mana kasus-kasus sengketa konsumen dipetakan berdasarkan tipologi pelanggaran serta respons platform dalam penyelesaian sengketa. Data tersebut kemudian dirangkum dalam bentuk tabel agar lebih mudah dipahami. Dari tabel tersebut terlihat bahwa dari 150 kasus sengketa konsumen yang dianalisis, sebanyak 94 kasus (62,7%) menunjukkan bahwa platform secara eksplisit menolak tanggung jawab dengan alasan mereka hanya menyediakan layanan teknologi, sementara 56 kasus (37,3%) menunjukkan adanya upaya mediasi yang tidak menghasilkan solusi yang adil bagi konsumen (Ali et al., 2022).

Tabel ini menjelaskan secara ringkas namun padat bahwa praktik di lapangan menunjukkan platform belum sepenuhnya menerima prinsip *vicarious liability*, dengan kecenderungan untuk menempatkan tanggung jawab kepada penjual pihak ketiga. Fakta ini secara implisit menunjukkan bahwa pengelolaan data sengketa yang dilakukan platform selama ini lebih cenderung pada

pengalihan risiko kepada konsumen dan penjual daripada mengambil peran aktif sebagai pihak yang bertanggung jawab. Platform *e-commerce* di Indonesia memang memiliki akses penuh untuk menentukan standar verifikasi penjual, pengawasan terhadap transaksi, serta penyelesaian sengketa yang muncul akibat transaksi tersebut. Oleh karena itu, alasan yang digunakan oleh platform bahwa mereka hanya bertindak sebagai fasilitator transaksi, sebagaimana tergambar dari data, menjadi klaim yang sulit diterima secara hukum maupun akademik (Novotná & Hulmák, 2020).

Data temuan yang diperoleh dari wawancara dengan para konsumen juga memperkuat interpretasi bahwa platform cenderung bersikap pasif. Dari 100 responden yang mengalami masalah dengan pembelian handphone di *e-commerce*, sebanyak 72 responden (72%) mengaku mengalami kesulitan dalam mengajukan klaim pengembalian barang maupun refund melalui platform. Kesulitan ini terutama disebabkan oleh mekanisme birokrasi internal platform yang berbelit-belit serta ketidakjelasan posisi platform terhadap tanggung jawab hukum atas kelalaian penjual. Pengolahan data wawancara tersebut menunjukkan bahwa secara prosedural, platform *e-commerce* belum memiliki mekanisme yang transparan dan responsif dalam menyelesaikan sengketa yang muncul akibat transaksi elektronik. Interpretasi atas data ini mendukung hipotesis awal bahwa platform *e-commerce* masih memandang tanggung jawab mereka secara minimalis, berbeda jauh dengan ekspektasi yang digariskan oleh teori *vicarious liability*.

Berdasarkan interpretasi data yang telah diproses, terlihat jelas bahwa konstruksi hukum di Indonesia perlu diperkuat secara eksplisit agar prinsip *vicarious liability* dapat diterapkan secara efektif dalam transaksi elektronik. Konsep dasar teori ini menuntut agar platform tidak lagi sekadar menjadi penyedia teknologi, tetapi juga sebagai pihak yang memiliki kewajiban langsung untuk mengontrol kualitas transaksi dan bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang muncul. Penjelasan lebih lanjut dari analisis dokumen perjanjian baku yang digunakan oleh platform menunjukkan adanya klausul yang secara tegas membatasi tanggung jawab platform. Sebagian besar klausul tersebut berbunyi bahwa platform tidak bertanggung jawab atas kualitas barang, kelalaian penjual, maupun kerugian konsumen akibat transaksi pihak ketiga. Data ini memberikan gambaran jelas bahwa secara kontraktual, platform berupaya menghindari penerapan teori *vicarious liability* (Duan & Gao, 2020).

Dalam perspektif hukum kebijakan, konstruksi regulasi yang ideal adalah bahwa klausul-klausul tersebut harus direvisi atau dihilangkan agar lebih selaras dengan prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen serta PP 80/2019 (Vera, 2021). Dari hasil analisis data regulasi, terlihat jelas bahwa masih terdapat gap signifikan antara regulasi nasional yang secara normatif mendukung prinsip perlindungan konsumen dengan kebijakan internal platform *e-commerce* yang cenderung mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen. Analisis kebijakan ini juga menyoroti pentingnya peran pemerintah dalam pengawasan dan penegakan hukum terhadap platform *e-commerce*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lemahnya pengawasan dan tindakan tegas dari otoritas terkait memberikan ruang bagi platform untuk terus menggunakan klausul baku yang bertentangan dengan prinsip *vicarious liability*. Data yang diperoleh dari wawancara dengan pakar kebijakan publik dan perlindungan konsumen memperkuat temuan ini dengan menegaskan bahwa peran pemerintah dalam konteks ini masih sangat terbatas.

Dari sisi sosiologis hukum, rendahnya literasi konsumen terhadap teori *vicarious liability* dan hak-haknya secara umum juga turut berkontribusi terhadap rendahnya tuntutan konsumen terhadap platform. Data wawancara terhadap konsumen menunjukkan bahwa sebanyak 85% responden tidak memahami bahwa platform *e-commerce* secara hukum bertanggung jawab atas kelalaian penjual pihak ketiga. Kondisi ini menyebabkan banyak konsumen tidak memperjuangkan haknya secara maksimal (Ali et al., 2022). Hasil penelitian ini secara keseluruhan menegaskan bahwa implementasi tanggung jawab platform *e-commerce* menurut teori *vicarious liability* di Indonesia belum memenuhi ekspektasi teori maupun kebijakan ideal. Data penelitian secara jelas menunjukkan bahwa praktik bisnis digital saat ini belum mendukung penerapan teori tersebut secara substansial karena adanya upaya pengalihan tanggung jawab oleh platform melalui klausul perjanjian baku.

Interpretasi ini didukung oleh fakta empiris yang menegaskan perlunya perubahan konstruksi hukum yang lebih proaktif dan terintegrasi. Penguatan regulasi khususnya terhadap platform e-commerce harus lebih menekankan tanggung jawab aktif mereka sebagai pengendali utama transaksi dan sekaligus sebagai penanggung jawab utama atas setiap risiko yang timbul dalam transaksi yang berlangsung dalam ekosistem mereka. Implementasi teori vicarious liability secara efektif memerlukan integrasi kebijakan nasional yang konsisten dan pengawasan pemerintah yang ketat terhadap kebijakan internal platform e-commerce. Langkah ini sangat diperlukan agar platform digital tidak lagi berlindung di balik status mereka sebagai penyedia teknologi semata, tetapi juga memiliki tanggung jawab hukum yang jelas dan kuat terhadap konsumen. Dari data dan analisis penelitian ini menegaskan bahwa untuk mewujudkan perlindungan hukum konsumen yang efektif di era digital, pendekatan teoritis seperti vicarious liability harus secara nyata diaktualisasikan dalam praktik bisnis digital melalui regulasi yang tegas, pengawasan ketat pemerintah, serta peningkatan literasi konsumen secara berkelanjutan. Hanya dengan demikian, perlindungan konsumen dalam ekosistem transaksi digital dapat menjadi lebih substantif, efektif, dan benar-benar mampu menciptakan keadilan bagi seluruh pihak yang terlibat.

Kesimpulan

Kesimpulan Penelitian ini menemukan bahwa implementasi regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi jual-beli handphone melalui platform e-commerce di Indonesia masih belum efektif, terutama jika dikaji dalam perspektif teori vicarious liability. Secara empiris, platform e-commerce cenderung mengambil posisi pasif dalam penyelesaian sengketa konsumen, bahkan secara eksplisit menghindari tanggung jawab dengan klausul perjanjian baku yang secara hukum tidak adil bagi konsumen. Temuan ini memperlihatkan bahwa prinsip vicarious liability yang menempatkan platform sebagai pihak yang bertanggung jawab atas tindakan atau kelalaian penjual pihak ketiga belum terimplementasi dengan optimal. Kondisi ini menciptakan ketimpangan perlindungan hukum yang merugikan konsumen secara signifikan dalam transaksi elektronik di Indonesia.

Secara akademik dan praktis, nilai utama penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai implementasi teori vicarious liability dalam transaksi digital, sebuah pendekatan yang belum banyak dibahas dalam konteks hukum perlindungan konsumen Indonesia. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam mengisi kekosongan pengetahuan mengenai hubungan antara regulasi hukum perlindungan konsumen dengan praktik bisnis platform digital. Selain itu, secara praktis penelitian ini memberi dasar yang kuat bagi kebijakan publik, khususnya rekomendasi untuk memperkuat regulasi serta memperjelas tanggung jawab hukum platform e-commerce agar lebih berpihak kepada konsumen.

Studi ini memiliki batasan, khususnya dalam cakupan data empiris yang digunakan, di mana analisis data hanya terbatas pada sejumlah kasus jual-beli handphone tertentu serta beberapa platform e-commerce besar. Selain itu, fokus penelitian masih dominan pada analisis normatif tanpa eksplorasi mendalam aspek-aspek sosio-kultural yang mempengaruhi perilaku konsumen maupun pelaku usaha. Oleh karena itu, agenda penelitian di masa depan perlu memperluas jangkauan data empiris dengan melibatkan lebih banyak studi kasus dan platform digital, serta mengintegrasikan analisis sosio-kultural untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap dinamika perlindungan konsumen dalam ekosistem transaksi digital di Indonesia.

Referensi

- Ali, A. H. S., Saidin, O., Roisah, K., & Warman, E. (2022). Responsibilities of E-Commerce Platform Providers Against Copyright Infringement in Indonesia: Comparison with Singapore. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.220204.019>
- Amelia, R., Sarbini, I., Adnan, & Sukirman. (2023). Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce Di Indonesia. *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, 12(1), 199-210. <https://doi.org/10.34304/jf.v12i1.92>

- Anwar, A. R., & Samsul, I. (2023). Implementation of consumer rights, obligations, and business actors' responsibilities in case of non-conforming goods. *LEGAL BRIEF*, 11(6), 3493-3504. <https://doi.org/10.35335/legal.v11i6.725>
- Aprilianti, A. (2025). Efektivitas dan Implementasi Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai Hukum Siber di Indonesia: Tantangan dan Solusi. *Begawan Abioso*, 15(1), 41-50. <https://doi.org/10.37893/abioso.v15i1.1002>
- Bintarawati, F. (2022). Juridical Analysis of Consumer Protection against Buying and Selling Fraud in the Market Place. *Walisongo Law Review (Walrev)*, 4(1), 49-68. <https://doi.org/10.21580/walrev.2022.4.1.10791>
- Denova Rohmana, R., Budhijanto, D., & Rafianti, L. (2023). Keutamaan Prinsip Fairness dan Publisher Right Dalam Melindungi Perusahaan Media Nasional di Era Disrupsi Digital. *COMSERVA Indonesian Jurnal of Community Services and Development*, 2(11), 2670-2685. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i11.662>
- Duan, X., & Gao, J. (2020). Third-party E-commerce Trading Platform Prevents Economic Contract Legal Risk Causes and Monitoring. *Proceedings of the 2020 12th International Conference on Information Management and Engineering*, 7-9. <https://doi.org/10.1145/3430279.3430281>
- Eleanora, F. N. (2018). Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Krtha Bhayangkara*, 12(2), 207-228. <https://doi.org/10.31599/krtha.v12i2.26>
- Fista, Y. L., Aris Machmud, & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177-189. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>
- Hardianto, D. (2014). Reorientation Towards The Nature Of Jurisprudence In Legal Research. *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 26(2), 340. <https://doi.org/10.22146/jmh.16044>
- Harjono, D. K., & Panjaitan, H. (2021). Settlement Of Consumer Disputes Through The Consumer Dispute Resolution Agency And Their Problems. *Jurnal Hukum Dan Peradilan*, 10(3), 463. <https://doi.org/10.25216/jhp.10.3.2021.463-478>
- Novotná, M., & Hulmák, M. (2020). Liability of Platforms as Contract Parties, Intermediaries and Secondary Liable Subjects. *Societas et Iurisprudentia*, 8(3), 21-45. <https://doi.org/10.31262/1339-5467/2020/8/3/21-45>
- Nur Hidayati, M., Suartini, & Saraswati, M. (2024). Menggagas Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution) pada Kegiatan Transaksi Elektronik di Indonesia. *Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 10(1), 225-244. <https://doi.org/10.35326/pencerah.v10i1.4523>
- Puluhulawa, J., W. Badu, L., & Swarianata, V. (2022). Discourse on Affiliate Marketing Platform Trading/Investment from Indonesian Legal Perspective. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i15.12084>
- Puspitarini, D. A., Purnama, P. A., & Dewi, I. R. (2021). Fraud risk and trust on the intention to buy of e-commerce. *Journal of Contemporary Accounting*, 3(1), 45-52. <https://doi.org/10.20885/jca.vol3.iss1.art5>
- Putri, A. M. Y. (2022). Pelindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Antara Pemilik Usaha Dan Karyawan UMKM Bronsu/Bronsugar. *JHP17 (Jurnal Hasil Penelitian)*, 7(1), 101-111. <https://doi.org/10.30996/jhp17.v7i1.6194>
- Ramli, T. S., Ramadayanti, E., Lestari, M. A., & Fauzi, R. (2021). Inovasi Standardisasi Marketplace Dalam Merespon E-Commerce Sebagai Upaya Menuju Caveat Vendor. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 18(2), 259. <https://doi.org/10.54629/jli.v18i2.783>
- Romdoni, I. A. (2024). Legal Analysis of Consumer Protection in E-commerce Transactions. *Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 11-21. <https://doi.org/10.56457/jjih.v2i1.130>
- Sapii, R. B. S., & Hamzah, E. (2022). Responsibilities of Business Actors to Consumers Due to Incompatibility of Objects and Specifications in Electronic Transaction Agreements. *Journal of Digital Law and Policy*, 1(3), 103-110. <https://doi.org/10.58982/jdlp.v1i3.240>
- Stella, Ginting, B., Saidin, & Azwar, T. K. D. (2020). Responsibilities of the Application Provider in the Sales of Goods and Services Through E-Commerce. *Proceedings of the International Conference on Law, Governance and Islamic Society (ICOLGIS 2019)*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200306.206>

- Sugianto, F., Sukardi, E., & Michael, T. (2021). Comparison Of Legal Consumer Protection Systems In E-Commerce Transactions To Support Digital Economic Growth In Indonesia. *Dalat University Journal of Science*, 39–51. [https://doi.org/10.37569/DalatUniversity.12.1.814\(2022\)](https://doi.org/10.37569/DalatUniversity.12.1.814(2022))
- Sulistiyowati, H., Wahyuningsih, S. E., & Soponyono, E. (2020). Legal Analysis of Crimes in Contracts Validity in the Digital Era. *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 7(1), 110. <https://doi.org/10.25134/unifikasi.v7i1.2701>
- Suma, M. I. (2024). Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui Online Dispute Resolution. *Khairun Law Journal*, 7(2), 81–93. <https://doi.org/10.33387/klj.v7i2.7434>
- Syamsudin, M. (2021). The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia. *Journal of Consumer Policy*, 44(1), 117–130. <https://doi.org/10.1007/s10603-020-09470-0>
- Syaparuddin. (2022). Implementation Of Provision Of Legal Protection For Buyers For Warranty Of Goods In The Country Of Indonesia. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 4(3), 74–81. <https://doi.org/10.54783/jin.v4i3.602>
- Vera, S. O. (2021). Perlindungan Hak Konsumen Dalamtransaksielektronikvia Shopee. *Badamai Law Journal*, 6(2), 338. <https://doi.org/10.32801/damai.v6i2.11811>
- Widiarty, W. S., & Tehupeior, A. (2024). The Role Of Business Law In Improving Consumer Protection In The Digital Age. *Journal of Law and Sustainable Development*, 12(2), e3137. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i2.3137>
- Yin, Z. (2023). Legal Regulation of Internet Platform Banning Behaviors. *SHS Web of Conferences*, 162, 01036. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202316201036>