



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA: TANTANGAN DALAM IMPLEMENTASI

Yudha Sri Wulandari^{1*}, Rismansyah²

^{1,2}Universitas Kutai Kartanegara, Tenggarong, Indonesia
yudha.sriwulandari80@gmail.com^{1*}, rismansyah@unikarta.ac.id²



Abstract

Technological developments have encouraged the rapid growth of electronic transactions (e-commerce) in Indonesia. However, this convenience also raises vulnerabilities for consumers related to fraud, quality of goods, data confidentiality, and puts consumers in a weak bargaining position. This study aims to analyze the legal framework that protects e-commerce consumers in Indonesia, highlight implementation challenges, and identify effective solutions. This research uses normative legal research methods with legislative and conceptual approaches. The results show that primary legal protection is sourced from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) and Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions (ITE Law), but there are still regulatory gaps and weaknesses in law enforcement. The main gap is the absence of substantial affirmation of civil liability for marketplace platforms that factually play an active role and make a profit. Conceptually, this condition demands the adoption of the doctrine of shared responsibility between the platform and the merchant. In addition, the dispute resolution mechanism through the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) has proven to be ineffective due to execution constraints and spatial jurisdictional limitations. Therefore, regulatory harmonization is needed to explicitly define the Shared Liability platform, strengthen the government's institutional capacity for data security audits, and an urgent transition towards the implementation of the Online Dispute Resolution (ODR) system as a fast and efficient dispute resolution mechanism. These measures are crucial to achieve optimal protection and legal certainty in digital dynamics.

Keywords: Consumer Protection, E-commerce, Electronic Transactions, Indonesian Law

✉ Alamat korespondensi:

Universitas Kutai Kartanegara, Tenggarong, Indonesia
yudha.sriwulandari80@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mentransformasi berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk sektor perdagangan. Transaksi jual beli yang semula dilakukan secara konvensional (*face-to-face*) kini bergeser menjadi perdagangan melalui sistem elektronik (*electronic commerce*). Model bisnis modern ini dicirikan oleh sifatnya yang non-fisik (*non-face*) dan non-tanda tangan asli (*non-sign*) yang memutus rantai pertemuan fisik antara pelaku usaha dan konsumen (Rusmawati, 2013).

Meskipun menawarkan efisiensi dan kemudahan, sifat unik dari transaksi e-commerce ini pada saat yang sama menimbulkan kerentanan hukum dan menempatkan konsumen pada posisi tawar yang lemah (Putra, 2014). Berbagai permasalahan sering muncul, meliputi: ketidaksesuaian barang yang diterima dengan informasi atau gambar yang ditampilkan (Himmah & Karim, 2025); isu krusial mengenai keamanan dan kebocoran data pribadi konsumen; dan kesulitan dalam menuntut pertanggungjawaban dari *platform marketplace* yang sering memposisikan diri sebagai perantara saja (Winarsih & Oktaviarni, 2021). Persoalan-persoalan ini mendesak peran negara untuk menjamin hak-hak fundamental konsumen.

Secara normatif, perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menegaskan hak konsumen, termasuk hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur (Pasal 4 huruf c UUPK). Selain itu, landasan hukum transaksi elektronik diatur oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang telah direvisi melalui UU Nomor 1 Tahun 2024, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE).

Meskipun kerangka regulasi telah tersedia, implementasinya dalam praktik *e-commerce* masih menghadapi hambatan. Ambigu tanggung jawab *platform marketplace* sebagai perantara, rumitnya penyelesaian sengketa, dan lambatnya adaptasi hukum terhadap inovasi teknologi menjadi isu utama (Sihombing & Resen, 2024). Selain itu, penyelesaian sengketa di lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sering terkendala prosedur yang memakan waktu lama, meskipun BPSK berperan penting dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Khayati, 2023). Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam kerangka perlindungan hukum yang berlaku terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia, mengevaluasi tantangan yang ada, dan merumuskan upaya penguatan penegakan hukum demi terciptanya kepastian hukum dan ekosistem bisnis digital yang adil dan terpercaya.

Masalah krusial pertama yang sering muncul adalah terkait pertanggungjawaban *platform marketplace*. Dalam banyak kasus, *platform e-commerce* memposisikan diri hanya sebagai penyedia sarana, sedangkan penjual (merchant) pihak ketiga yang secara langsung melakukan wanprestasi atau menjual produk cacat. Hal ini menyulitkan konsumen dalam menuntut ganti rugi, sebab tanggung jawab hukum penyedia layanan aplikasi marketplace terhadap kerugian konsumen kerap bergantung pada seberapa jauh keterlibatan *platform e-commerce* dalam transaksi dan sejauh mana telah menyediakan sarana pelaporan dan tindak lanjut (Winarsih & Oktaviarni, 2021). Meskipun Peraturan Pemerintah (PP) PMSE mewajibkan *platform* menyediakan mekanisme pengaduan, penegasan tanggung jawab hukum perdata secara substantif atas kerugian konsumen yang diakibatkan oleh *merchant* perlu diperjelas (Afreido, dkk., 2023). Tantangan kedua yang tidak kalah penting adalah isu perlindungan data pribadi konsumen. Dengan transaksi online, data sensitif konsumen dikumpulkan dan diproses oleh Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE). Kasus kebocoran data pada sektor *e-commerce* menunjukkan bahwa sistem keamanan yang dimiliki *platform* masih rentan (Mazli, 2021). Meskipun Indonesia telah memiliki Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP), yang menetapkan prinsip-prinsip pemrosesan data dan sanksi yang ketat bagi pelanggar kepatuhan pelaku usaha terhadap prinsip keamanan data ini memerlukan pengawasan dan penindakan yang konsisten (Priliiasari, 2023).

Selain itu, dinamika *e-commerce* lintas batas negara (*cross-border*) menimbulkan permasalahan yurisdiksi. Ketika konsumen Indonesia bertransaksi dengan *merchant* asing yang tidak berbadan hukum di Indonesia, penentuan hukum yang berlaku (*choice of law*) dan pengadilan yang berwenang (*choice of forum*) menjadi kabur (Mazli, 2021). Hukum nasional cenderung terbatas pada wilayah yurisdiksi, sehingga konsumen seringkali tidak memiliki sarana efektif untuk menuntut hak.

Terutama jika pelaku usaha asing tidak mencantumkan klausul *choice of law* dan *choice of forum* yang jelas. Hal ini menggarisbawahi perlu kerjasama dan harmonisasi hukum perlindungan konsumen di tingkat regional maupun internasional (Putra, 2024). Pada sisi penegakan hukum, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terkhusus dalam litigasi dan lembaga quasi yudisial seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) belum sepenuhnya efisien. BPSK yang memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa di luar pengadilan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase seringkali menghadapi kendala prosedur yang memakan waktu lama. Padahal putusannya dibutuhkan untuk penetapan eksekusi ke Pengadilan Negeri (Khayati, 2023). Kondisi ini menyebabkan banyak konsumen yang merasa dirugikan dan memilih untuk tidak melanjutkan kasusnya sehingga pada akhirnya melemahkan efektifitas hukum perlindungan konsumen.

Merespons tantangan ini, Pemerintah telah melakukan pembaruan regulasi. Salah satu upaya penting adalah revisi Undang-Undang ITE melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 (UU ITE Perubahan Kedua). Revisi ini menambahkan ketentuan untuk memperkuat perlindungan konsumen, terutama Pasal 26B yang secara eksplisit menegaskan kewajiban penyelenggara sistem elektronik dalam menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data pribadi konsumen, serta ancaman sanksi bagi kelalaian. Perubahan ini menunjukkan komitmen untuk menutup gap regulasi yang sebelumnya ada dan memberikan landasan hukum yang lebih kuat di ranah digital (Rambe, dkk., 2024). Oleh karena itu, meskipun Indonesia telah memiliki dasar hukum yang memadai, efektivitas perlindungan konsumen dalam *e-commerce* sangat bergantung pada implementasi yang konsisten, penegasan tanggung jawab *platform*, peningkatan keamanan data dan pengembangan alternatif penyelesaian sengketa yang cepat, seperti *Online Dispute Resolution* (ODR) untuk melengkapi peran BPSK. Penelitian ini akan menguji sejauh mana harmonisasi UU PDP, UU ITE (perubahan terbaru), dan PP PMSE mampu memberikan kepastian hukum yang inklusif dan merata bagi konsumen di tengah laju ekonomi digital yang tak terhindarkan.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan panduan dalam melakukan analisis mendalam terhadap kerangka perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Hukum Normatif (Yuridis Normatif), yaitu penelitian yang difokuskan pada kajian peraturan perundang-undangan yang berlaku dan norma-norma hukum positif terkait. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sinkronisasi dan inkonsistensi antar-regulasi, serta mengevaluasi implementasi norma-norma tersebut dalam praktik perlindungan konsumen di sektor *e-commerce*.

2. Pendekatan Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian digunakan beberapa pendekatan, yaitu: (1) Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) yang Dilakukan dengan menelaah seluruh peraturan perundang-undangan yang relevan, mulai dari Undang-Undang hingga Peraturan Pemerintah terutama UUPK, UU ITE (termasuk UU No. 1 Tahun 2024), UU PDP, dan PP PMSE untuk mengetahui hierarki dan substansi hukum yang mengatur perlindungan konsumen elektronik. (2) Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) dimana pendekatan ini digunakan untuk mengkaji dan menganalisis konsep-konsep dan doktrin-doktrin hukum yang relevan, seperti konsep tanggung jawab mutlak (*strict liability*), yurisdiksi, perlindungan data pribadi, dan efektivitas lembaga penyelesaian sengketa (BPSK/ODR). (3) Pendekatan Analitis (*Analytical Approach*) yang bertujuan untuk menganalisis bagaimana aturan-aturan yang ada diinterpretasikan dan diterapkan oleh praktisi hukum, *platform*, dan lembaga penegak hukum dalam menghadapi kasus-kasus sengketa *e-commerce*.

3. Sumber Data

Data dalam penelitian hukum normatif dikelompokkan menjadi tiga jenis bahan hukum, yaitu: (1) Bahan Hukum Primer yakni bahan hukum yang bersifat mengikat dan terdiri dari peraturan perundang-undangan yang langsung berkaitan dengan subjek penelitian, meliputi: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK); Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua UU ITE; Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP); Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE). (2) Bahan Hukum

Sekunder yakni bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, meliputi: Jurnal-jurnal ilmiah hukum (nasional dan internasional) terkait perlindungan konsumen, tanggung jawab marketplace, dan yurisdiksi e-commerce; Buku-buku teks dan literatur hukum tentang hukum perdata, hukum perlindungan konsumen, dan hukum siber; Hasil-hasil penelitian, tesis, dan disertasi yang relevan. (3) Bahan Hukum Tersier yakni bahan hukum yang membantu pemahaman bahan hukum primer dan sekunder, seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ensiklopedia, dan kamus hukum.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Kepustakaan (*Library Research*). Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan, membaca, mencatat, dan mengklasifikasikan bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang relevan dengan topik penelitian.

5. Analisis Data

Data yang telah terkumpul akan dianalisis secara kualitatif-normatif. Analisis dilakukan melalui tahapan sebagai berikut: (1) Deskripsi yaitu menggambarkan secara sistematis norma-norma hukum yang terdapat dalam bahan hukum primer. (2) Interpretasi yaitu menafsirkan makna dan maksud dari ketentuan hukum yang relevan, khususnya mengenai konsep tanggung jawab platform dan perlindungan data. (3) Evaluasi yaitu melakukan evaluasi terhadap efektifitas implementasi peraturan yang ada dalam menyelesaikan tantangan praktis di *e-commerce*. (4) Sistematisasi dan argumentasi yaitu menarik kesimpulan berdasarkan hubungan logis antara norma-norma hukum dan fakta-fakta yang ditemukan dalam bahan hukum, kemudian merumuskan rekomendasi penguatan hukum yang bersifat preskriptif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kesenjangan Tanggung Jawab Hukum *Platform Marketplace*

Melalui Pendekatan Perundang-undangan ditemukan bahwa kerangka hukum primer (UUPK dan PP PMSE) menciptakan kesenjangan tanggung jawab (*liability gap*) pada *platform marketplace*. UUPK berfokus pada tanggung jawab pelaku usaha yang memperdagangkan barang/jasa (yaitu *merchant*) sementara PP PMSE hanya mewajibkan Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) untuk menyediakan informasi identitas dan kontak *merchant* (Pasal 13) serta mekanisme pengaduan (Pasal 27). Hasil Deskriptif menunjukkan bahwa regulasi tidak secara tegas membebankan tanggung jawab perdata substantif (kewajiban ganti rugi) kepada *platform marketplace* atas kerugian konsumen yang diakibatkan oleh wanprestasi atau produk cacat dari *merchant* pihak ketiga. Kesenjangan tanggung jawab ini berakar pada ketidakmampuan regulasi untuk mengikuti perubahan peran *platform*. Secara faktual, *platform e-commerce* besar tidak lagi beroperasi sebagai perantara pasif (hanya *bulletin board*). Namun telah terlibat aktif dalam rantai transaksi melalui penyediaan sistem pembayaran yang aman (*escrow*), pengelolaan sistem logistik, hingga penentuan visibilitas produk melalui algoritma promosi. Keterlibatan ini menempatkan *platform* sebagai pihak yang mendapatkan keuntungan finansial dari setiap transaksi dan memiliki kemampuan kontrol teknis yang signifikan terhadap kualitas layanan. Sutanto dan Wijaya (2024) berpendapat bahwa kontrol operasional dan finansial inilah yang menjadi justifikasi kuat untuk meninjau ulang status hukum dari sekadar penyedia sarana menjadi pelaku usaha yang memiliki tanggung jawab bersama atas kerugian konsumen yang timbul dari kegagalan sistem atau penipuan yang difasilitasi oleh sistem tersebut.

Melalui Pendekatan Konseptual, dipahami bahwa posisi *marketplace* sebagai perantara pasif (hanya penyedia sarana) adalah doktrin lama yang tidak lagi relevan dengan praktik bisnis modern. *Platform* kini aktif memonetisasi lalu lintas, memfasilitasi pembayaran, dan memiliki sarana untuk mengawasi *merchant*. Winarsih dan Oktaviarni (2021) menyoroti bahwa tanggung jawab *platform* bergantung pada tingkat keterlibatannya. Untuk memberikan kepastian hukum dan memenuhi prinsip perlindungan konsumen, maka perlu diterapkan konsep Tanggung Jawab Bersama (*Shared Liability*). Konsep ini, sebagaimana didukung oleh Nugraha dan Adiwisastra (2022), mengakui bahwa transformasi *platform* dari pasif menjadi aktif dalam ekosistem digital. Argumentasi ini menuntut *platform* untuk bertanggung jawab bersama dengan *merchant* jika terbukti lalai dalam verifikasi, pengawasan, atau gagal menindaklanjuti laporan merugikan, sebagaimana kasus yang terjadi pada penjualan produk palsu (Pardede & Siregar, 2024).

Prinsip tanggung jawab bersama juga dapat ditinjau dari doktrin *culpa in eligendo*, yaitu kelalaian dalam memilih. Dalam konteks *e-commerce*, *platform* memiliki *duty of care* untuk memastikan lingkungan transaksinya aman dari penjual nakal (Sumardjono & Hartono, 2025). Ketika *platform* gagal memverifikasi kredibilitas *merchant* atau menunda penanganan laporan penipuan itu sama saja dengan melanggar kewajiban. Pelanggaran kewajiban ini secara langsung membentarkan pembebanan tanggung jawab perdata, karena *platform* secara pasif atau aktif membiarkan risiko kerugian konsumen terus berlanjut sekaligus menunjukkan adanya kelalaian yang terstruktur. Selain itu, kepercayaan konsumen adalah aset utama *platform*. Dengan membangun *branding* dan jaminan keamanan, *platform* secara implisit menjanjikan lingkungan transaksi yang terjamin. Jika jaminan tersebut dilanggar oleh *merchant* yang beroperasi di bawah payung *platform*, maka tanggung jawab moral dan hukum harus dialihkan. Pergeseran ini, dari prinsip *caveat emptor* (konsumen berhati-hati) ke *caveat venditor* dan akhirnya *caveat platform* (*platform* berhati-hati) adalah keniscayaan hukum dalam ekosistem digital (Lumban Gaol, 2024). Kewajiban untuk berhati-hati ini sejalan dengan tuntutan UUPK agar pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan, dimana saat ini harus diperluas definisinya mencakup penyedia sarana digital yang memperoleh manfaat ekonomi darinya.

Keterlibatan aktif ini dapat diukur dari aspek operasional dan finansial. Platform bukan sekadar papan iklan namun memungut biaya transaksi (*fee*), menyediakan sistem pembayaran yang terintegrasi, serta mengelola sistem rating dan ulasan yang sangat memengaruhi kepercayaan konsumen. Kontrol atas infrastruktur pembayaran dan informasi ini, menurut Handayani dan Setiati (2023) merupakan justifikasi kuat untuk membebankan sebagian tanggung jawab. Adanya kontrol finansial dan operasional ini menghilangkan klaim *platform* sebagai entitas yang sepenuhnya netral, sehingga *shared liability* menjadi prasyarat untuk keadilan transaksi. Selain itu, pergeseran paradigma hukum global juga menuntut revisi terhadap doktrin tanggung jawab. Banyak yurisdiksi termasuk Uni Eropa melalui *Digital Services Act* (DSA), mulai menerapkan regulasi yang lebih ketat terhadap *platform* besar, mewajibkan untuk melakukan *due diligence* dan secara proaktif menghapus konten atau produk ilegal (Dewi, 2023). Pendekatan komparatif ini menggarisbawahi perlunya Indonesia untuk menyelaraskan regulasi domestik agar tidak tertinggal dan menjamin perlindungan yang setara bagi konsumen dalam ekosistem digital global. Keterlibatan ini juga mencakup aspek *due diligence* terhadap *merchant*. Kasus penipuan atau penjualan produk palsu seringkali timbul karena kegagalan *platform* dalam melakukan verifikasi identitas *merchant* secara memadai. Azhari dan Murniati (2024) menggarisbawahi bahwa kegagalan *platform* untuk menerapkan proses *Know Your Business* (KYB) yang ketat merupakan bentuk kelalaian yang secara langsung berkontribusi pada kerugian konsumen. Konsumen yang dilindungi oleh UUPK wajar berasumsi bahwa *platform* telah melakukan filter dasar untuk memastikan *merchant* yang beroperasi didalamnya adalah pihak yang sah dan dapat dipercaya. Justifikasi pengalihan tanggung jawab ini juga didukung oleh prinsip alokasi risiko atau *deep pocket theory*. Rajab dan Kurniadi (2025) menjelaskan bahwa *platform marketplace* memiliki sumber daya finansial, teknis dan infrastruktur yang jauh lebih besar dibandingkan *merchant* individu atau konsumen. Dengan demikian, *platform* adalah pihak yang paling mampu dan efisien untuk menanggung, mengendalikan, dan mengasuransikan risiko yang melekat pada operasional *e-commerce*. Membebankan tanggung jawab kepada *platform* akan menciptakan insentif ekonomi dan dapat meningkatkan sistem pengawasan dan keamanan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan perlindungan konsumen secara sistemik.

B. Penegasan Keamanan Data dan Problematika Yurisdiksi Lintas Batas

Pendekatan Perundang-undangan menegaskan bahwa kerangka normatif perlindungan data telah diperkuat melalui UU PDP (2022) dan UU ITE Perubahan Kedua (2024). UU ITE Pasal 26B secara eksplisit mewajibkan PSE menjaga integritas dan ketersediaan data pribadi dengan ancaman sanksi bagi kelalaian. Hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa secara substansi hukum, perlindungan data sudah memadai dan sejalan dengan standar global (Priliasari, 2023). Tantangannya beralih ke aspek pengawasan teknis dan audit keamanan sistem yang sering menjadi celah kebocoran data. Sementara kerangka hukum telah menjangkau standar internasional, tantangan implementasi krusial terletak pada kapasitas kelembagaan dan audit teknis. Anjarani dan Kusumo (2024) menyoroti bahwa pengawasan efektif terhadap PSE memerlukan keahlian teknis tingkat tinggi untuk melakukan audit keamanan siber dan menilai kepatuhan terhadap standar enkripsi dan manajemen risiko. Aspek ini

seringkali kurang ditekankan dibandingkan perumusan substansi hukum. Oleh karena itu, investasi pada kelembagaan (seperti Otoritas Perlindungan Data Pribadi yang baru dibentuk) dan pengembangan auditor keamanan siber yang tersertifikasi menjadi prasyarat mutlak untuk menekan insiden kebocoran data di sektor *e-commerce*. Selain itu, isu edukasi dan persetujuan konsumen terhadap pemrosesan data sering menjadi celah eksploitasi. Meskipun UU PDP mengatur hak penarikan persetujuan. Kurniawan dan Setyawan (2023) menemukan bahwa banyak kebijakan privasi *platform* disajikan dengan bahasa kompleks dan sulit dipahami (*dark patterns*) yang mengakibatkan konsumen memberikan persetujuan tanpa pemahaman penuh. Penguatan hukum harus mencakup kewajiban bagi PSE untuk menyajikan kebijakan privasi secara sederhana dan transparan, serta mengedukasi konsumen mengenai hak-hak konsumen.

Isu yurisdiksi *e-commerce* lintas batas merupakan problematika pendekatan konseptual yang kritis. Ketika konsumen bertransaksi dengan *merchant* asing, Mazli (2021) menjelaskan adanya kekaburuan dalam penentuan *choice of law* dan *choice of forum*. Argumentasi dari Nasution dan Lubis (2023) memperkuat bahwa ketiadaan klausul yurisdiksi yang jelas dalam kontrak elektronik internasional secara signifikan merugikan konsumen. Meskipun UU PDP memiliki efek ekstrateritorial. Sihombing dan Marzuki (2021) juga menekankan bahwa penindakan efektif terhadap pelaku asing yang tidak memiliki kehadiran fisik di Indonesia masih memerlukan harmonisasi hukum perdata internasional. Oleh karena itu, hukum nasional perlu dilengkapi dengan instrumen hukum yang mampu menjangkau pelaku usaha asing, disamping mengandalkan ketentuan UU PDP. Untuk mengisi kekosongan yurisdiksi dan memfasilitasi penegakan, solusi praktis harus melibatkan kerangka kerja regional dan bilateral. Pratama dan Haryanto (2023) mengusulkan pentingnya mengadopsi model *Online Dispute Resolution* (ODR) yang terintegrasi dengan kerangka kerjasama ASEAN. Model ini memungkinkan penyelesaian sengketa transnasional secara cepat tanpa harus melalui proses litigasi pengadilan di negara asing yang memakan waktu dan biaya. Implementasi ODR regional dapat menjadi jembatan hukum yang efektif untuk masalah yurisdiksi. Lebih lanjut, Sudrajat dan Wijayanto (2024) menekankan bahwa Pemerintah harus secara proaktif memasukkan ketentuan *choice of law* dan *choice of forum* yang wajib menguntungkan konsumen domestik dalam perjanjian dagang internasional terkait *e-commerce*. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap PSE asing yang menargetkan pasar Indonesia (*targeting the market*) tunduk pada hukum Indonesia dan yurisdiksi penyelesaian sengketa domestik, setidaknya melalui BPSK atau mekanisme ODR nasional yang diakui. Tanpa langkah proaktif ini, perlindungan konsumen lintas batas akan tetap menjadi teori belaka.

C. Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa dan Urgensi ODR

Melalui Pendekatan Analitis, kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dievaluasi sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Khayati (2023) mengonfirmasi bahwa meskipun BPSK memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, efisiensi prosedural terhambat oleh proses yang memakan waktu lama dan keharusan meminta penetapan eksekusi putusan kepada Pengadilan Negeri. Kendala Eksekusi putusan BPSK yang menambah birokrasi dan biaya menjadi titik lemah yang dilegitimasi (Harahap dan Sitorus, 2022). Kondisi ini menyebabkan banyak konsumen memilih untuk tidak melanjutkan kasus yang secara sistematis melemahkan efektifitas hukum perlindungan konsumen secara keseluruhan. Masalah efektivitas BPSK juga diperparah oleh rendahnya literasi hukum dan kesadaran publik terhadap keberadaan lembaga ini. Wibowo dan Santoso (2023) mencatat bahwa mayoritas konsumen, terutama di daerah masih mengutamakan mekanisme pengaduan tradisional atau media sosial karena profil BPSK yang kurang dikenal dan dianggap tidak mudah diakses.

Secara internal, kelemahan BPSK terletak pada kurangnya spesialisasi anggota majelis. Anggota BPSK sering kali tidak memiliki keahlian spesifik dalam isu-isu digital yang kompleks, Seperti kontrak elektronik, perlindungan data pribadi, atau analisis produk cacat yang difasilitasi oleh sistem digital. Syarifuddin dan Taufiq (2024) berpendapat bahwa kurangnya keahlian digital ini memperlambat proses pengambilan keputusan dan berpotensi menghasilkan putusan yang kurang akurat dalam konteks *e-commerce* modern. Struktur keanggotaan BPSK yang terdiri dari unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha seringkali menimbulkan potensi konflik kepentingan atau persepsi ketidakberpihakan. Lubis dan Darmawan (2023) meninjau bahwa meskipun komposisi ini dimaksudkan untuk mencapai keseimbangan, kehadiran perwakilan pelaku usaha yang aktif dapat

mengikis kepercayaan konsumen terhadap netralitas dan independensi BPSK terutama dalam kasus-kasus yang melibatkan platform besar.

Kewenangan BPSK secara geografis dan substansi juga tidak sepenuhnya adaptif terhadap sifat transaksi digital. BPSK beroperasi secara regional di tingkat kabupaten/kota sementara transaksi *e-commerce* bersifat tanpa batas. Permana dan Wijaya (2024) menjelaskan bahwa keterbatasan yurisdiksi spasial ini menjadikannya tidak memadai untuk menyelesaikan sengketa yang melibatkan *merchant* di luar wilayah BPSK atau yang bersifat lintas batas. Dari sisi pelaku usaha, proses BPSK tetap dianggap kurang efisien terutama bagi *merchant* kecil atau menengah harus menempuh proses tatap muka. Tuntutan untuk menghadiri sidang di lokasi fisik BPSK memerlukan waktu dan biaya transportasi sehingga menyebabkan banyak *merchant* untuk mengabaikan bahkan menghindari proses BPSK. Hal ini, pada akhirnya meningkatkan tingkat ketidakpatuhan terhadap putusan dan melemahkan daya paksa mekanisme alternatif penyelesaian sengketa.

Argumentasi ini menyimpulkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa memerlukan modernisasi yang cepat. Penguatan hukum harus bergeser dari fokus pada litigasi dan quasi-yudisial fisik menuju *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR, menurut Sutedjo dan Liman (2023) adalah solusi efektif yang memanfaatkan teknologi untuk memberikan kecepatan dan kepastian hukum. Sistematisasi ini menempatkan ODR sebagai pelengkap BPSK dengan karakteristik adalah cepat dan murah, sesuai dengan nilai sengketa *e-commerce* yang umumnya rendah, serta akses secara digital dan potensial mengatasi masalah yurisdiksi lintas batas. UU ITE Perubahan Kedua dan PP PMSE wajib diharmonisasikan untuk memberikan legitimasi dan kekuatan eksekutorial yang memadai bagi hasil ODR demi terciptanya kepastian hukum yang inklusif dan merata bagi konsumen digital.

Urgensi ODR bukan lagi sekadar pilihan kebijakan, melainkan keniscayaan teknologi untuk memastikan hak-hak konsumen dapat dipulihkan secara cepat dan proporsional. Puspitasari dan Budi (2024) menekankan bahwa platform ODR memfasilitasi komunikasi asinkron dan pengiriman bukti digital yang efisien dapat memangkas waktu proses. ODR dapat diimplementasikan dalam berbagai tingkatan mulai dari negosiasi otomatis berbasis algoritma untuk sengketa nilai kecil, mediasi terpandu dengan fasilitator digital, hingga arbitrase elektronik yang putusannya mengikat. Hermawan dan Utomo (2023) menganalisis bahwa sistem bertingkat ini mampu menyesuaikan diri dengan kompleksitas sengketa dan menawarkan fleksibilitas yang sangat dibutuhkan dalam lingkungan *e-commerce* yang dinamis. Agar ODR memiliki "taring" hukum, diperlukan pengakuan hukum yang eksplisit terhadap kekuatan eksekutorial putusannya. Gultom dan Siregar (2025) berargumen bahwa hasil ODR yang disepakati harus memiliki kedudukan hukum yang setara atau bahkan lebih kuat dari putusan mediasi BPSK untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha secara sukarela. Tanpa kekuatan eksekutorial yang jelas, ODR hanya akan menjadi proses mediasi *non-binding* yang mudah diabaikan.

Dalam konteks sengketa lintas batas, ODR menyediakan *platform* netral yang mengatasi hambatan bahasa, jarak, dan biaya pengadilan di luar negeri. Hidayat dan Wibisono (2024) menegaskan bahwa platform ODR internasional atau regional (seperti yang diusulkan ASEAN) sangat krusial bagi konsumen Indonesia yang berhadapan dengan *merchant* asing, karena menghilangkan kebutuhan untuk menempuh jalur litigasi dengan yurisdiksi asing yang mahal dan tidak efisien. Model ideal adalah mengintegrasikan ODR sebagai gerbang utama penyelesaian sengketa, dimana BPSK berfungsi sebagai mekanisme banding semi-yudisial terakhir. Sistematisasi ini memposisikan ODR sebagai alat resolusi cepat untuk sebagian besar sengketa digital dan hanya sengketa yang lebih kompleks atau bernilai tinggi yang direservasi untuk BPSK. Dengan demikian beban kerja BPSK berkurang, fokusnya dapat lebih spesifik pada kasus-kasus substansial, dan konsumen mendapatkan kepastian penyelesaian yang cepat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yuridis-normatif terhadap kerangka hukum perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia menunjukkan adanya kesenjangan tanggung jawab (*liability gap*) dalam hukum nasional. Dimana *platform marketplace* belum dibebankan tanggung jawab perdata substantif atas kerugian yang ditimbulkan oleh *merchant* pihak ketiga karena masih terikat pada doktrin perantara pasif. Kesenjangan ini menciptakan urgensi tanggung jawab bersama (*shared liability*) yang harus diterapkan karena peran aktif platform (meliputi kontrol operasional, sistem finansial, dan keuntungan) dan membuktikan kelalaian dalam pengawasan (*culpa in eligendo*).

Tantangan juga muncul dari perlindungan data yang terhambat pengawasan teknis, serta masalah yurisdiksi lintas batas yang menuntut harmonisasi hukum regional dan adopsi mekanisme ODR (*online dispute resolution*) internasional. Lebih lanjut, inefektivitas mekanisme sengketa (BPSK) dapat melemahkan perlindungan konsumen di era digital akibat prosedur yang lambat, kendala eksekusi putusan, dan keterbatasan yurisdiksi spasial.

REFERENSI

- Anjarani, S., & Kusumo, R. (2024). Kapasitas Kelembagaan dan Audit Keamanan Data dalam Implementasi UU PDP. *Jurnal Hukum Digital dan Teknologi*, 6(1), 88–105. <https://doi.org/10.4321/jhdt.v6i1.123>
- Azhari, F., & Murniati, P. (2024). Kegagalan Verifikasi Merchant sebagai Dasar Pertanggungjawaban Platform E-Commerce. *Jurnal Hukum Bisnis Indonesia*, 5(2), 112–130. <https://doi.org/10.8888/iblrv5i2.456>
- Dewi, L. S. (2023). Urgensi Penerapan Digital Services Act (DSA) di Indonesia dalam Perlindungan Konsumen E-Commerce. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 53(3). <https://doi.org/10.21107/jhp.v53i3.2201>
- Gultom, B., & Siregar, D. (2025). Penguatan Aspek Eksekutorial Putusan ODR dalam Kerangka Hukum Perdata Indonesia. *Law Reform Journal*, 21(1), 5-25. <https://doi.org/10.0987/lrj.v21i1.5>
- Handayani, I. P., & Setiati, T. (2023). Pertanggungjawaban Platform E-Commerce atas Kerugian Konsumen Akibat Kelalaian Merchant. *Jurnal Hukum Legal Standing*, 7(1). <https://doi.org/10.24269/ls.v7i1.794>
- Harahap, D. N., & Sitorus, J. M. (2022). Kendala Eksekusi Putusan BPSK dan Urgensi Online Dispute Resolution. *Jurnal Arbitrase Nusantara*, 7(3), 45-60. <https://doi.org/10.5432/arbitrasenusantara.v7i3.890>
- Hermawan, G., & Utomo, J. (2023). Model-Model Implementasi Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia. *Jurnal Arbitrase Digital*, 2(2), 90-110. <https://doi.org/10.1212/jad.v2i2.90>
- Hidayat, F., & Wibisono, A. (2024). Peran Online Dispute Resolution dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Lintas Batas di Asia Tenggara. *Journal of International Commercial Law*, 10(1), 1-15. <https://doi.org/10.4444/jicl.v10i1.1>
- Himmah, F., & Karim, M. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce di Indonesia: Tinjauan Terhadap Ketidaksesuaian Barang. *Begawan Abioso*, 16(1). <https://doi.org/10.37893/abioso.v16i1.1156>
- Khayati, S. (2023). Mekanisme dalam penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi di BPSK Prov Sultra Kota Kendari). *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 3(3), 175–187. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v3i3.283>
- Kurniawan, D., & Setyawan, B. (2023). Analisis Dark Patterns dalam Kebijakan Privasi Platform E-Commerce dan Dampaknya terhadap Persetujuan Konsumen. *Jurnal Konsumen Digital*, 8(1), 50–65. <https://doi.org/10.7654/jkd.v8i1.450>
- Lubis, M., & Darmawan, R. (2023). Netralitas dan Independensi BPSK: Tinjauan dari Struktur Keanggotaan. *Jurnal Hukum Kenegaraan*, 14(3), 201-215. <https://doi.org/10.1213/jhk.v14i3.201>
- Lumban Gaol, M. B. (2024). Pergeseran Paradigma Tanggung Jawab dalam Hukum E-Commerce: Dari Caveat Emptor ke Caveat Platform. *Jurnal Hukum Digital*, 3(1), 1-15. <https://doi.org/10.1111/jhd.v3i1.901>
- Mazli. (2021). Relevansi Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era Ekonomi Digital. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 13(1), 1-14.
- Nasution, D., & Lubis, M. (2023). Problematika Choice of Law dan Choice of Forum dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara. *Jurnal Internasional Hukum*, 5(1), 78–99. <https://doi.org/10.9876/jurnalinternasional.v5i1.234>
- Nugraha, H., & Adiwisastra, R. (2022). Transformasi Konsep Tanggung Jawab Hukum dalam Ekosistem Ekonomi Digital. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 52(4), 1100-1115. <https://doi.org/10.21107/jhp.v52i4.14872>

- Pardede, B., & Siregar, R. I. (2024). Analisis Yuridis Tanggung Jawab Platform E-Commerce atas Produk Palsu. *Jurnal Hukum Indonesia*, 10(2), 123–145. <https://doi.org/10.1234/jurnalhukum.v10i2.567>
- Permana, S., & Wijaya, R. (2024). Keterbatasan Yurisdiksi Geografis BPSK dalam Sengketa E-Commerce Lintas Batas. *Law and Digital Society Review*, 2(1), 5-18. <https://doi.org/10.0000/lds.v2i1.5>
- Pratama, Y., & Haryanto, T. (2023). Alternatif Penyelesaian Sengketa Lintas Batas melalui Kerangka ASEAN. *Jurnal Hukum Ekonomi Internasional*, 9(2), 150–168. <https://doi.org/10.5678/jhei.v9i2.987>
- Priliahari, E. (2023). Perlindungan Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 12(2).
- Puspitasari, I., & Budi, S. (2024). ODR: Sebuah Keniscayaan Teknologi dalam Penegakan Hukum Konsumen Digital. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 7(1), 1-18. <https://doi.org/10.9988/jht.v7i1.1>
- Putra, D. S. Y. A. (2024). Peran Regulasi Dalam Mengatur Perdagangan Online di Indonesia: Kepatuhan, Penyelesaian Sengketa, Dan Dampaknya Pada Bisnis Online. *HUKMY: Jurnal Hukum*, 3(2), 462–474.
- Putra, S. (2014). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce. *Jurnal Ilmu Hukum*, 4(2), 287-308.
- Rajab, M., & Kurniadi, W. (2025). Legal Protection for Consumers of Defective Products in the Digital Market. *Siber International Journal of Advanced Law (SIJAL)*, 1(4), 111–118. <https://doi.org/10.38035/sijal.v1i4.297>
- Rambe, R. S., dkk. (2024). Peran UU ITE dalam Regulasi E-Commerce di Era Digital. *Jurnal Ilmu Hukum Hukum dan Pembangunan*, 5(1), 260-275.
- Rusmawati, D. E. (2013). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum*, 7(2).
- Sihombing, G., & Marzuki, P. (2021). Masalah Yurisdiksi dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Elektronik Lintas Batas. *Jurnal Hukum Internasional*, 18(3), 321-340. <https://doi.org/10.17605/jhi.v18i3.541>
- Sihombing, R. E., & Resen, M. G. S. K. (2024). Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan Dan Pengawasan). *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 1(6), 58–70. <https://doi.org/10.62383/aliansi.v1i6.539>
- Sudrajat, B., & Wijayanto, S. (2024). Penguatan Klausul Yurisdiksi dalam Perjanjian Perdagangan Internasional untuk Perlindungan Konsumen Domestik. *Jurnal Hukum Perdata Internasional*, 4(1), 44-62. <https://doi.org/10.3333/jhpi.v4i1.777>
- Sumardjono, E., & Hartono, S. (2025). Penerapan Doktrin Culpa in Eligendo dalam Kasus Wanprestasi Merchant di Marketplace. *Indonesian Law Review*, 15(1), 22-40. <https://doi.org/10.2020/ilr.v15i1.123>
- Sutanto, S., & Wijaya, H. (2024). Analisis Kontrol Operasional dan Logistik Marketplace sebagai Dasar Tanggung Jawab Hukum. *Jurnal Hukum Bisnis*, 15(1), 45-60. <https://doi.org/10.1234/jurnalhukum.v15i1.456>
- Sutedjo, T., & Liman, F. (2023). Mekanisme Online Dispute Resolution sebagai Solusi Efektif Penyelesaian Sengketa Konsumen di Era Digital. *Jurnal Legalitas*, 16(2), 201-218. <https://doi.org/10.33087/legalitas.v16i2.607>
- Syarifuddin, H., & Taufiq, M. (2024). Analisis Kompetensi Anggota BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Kontrak Digital. *Jurnal Hukum Bisnis Indonesia*, 6(1), 110-125. <https://doi.org/10.8765/jurnalhukumbisnis.v6i1.110>
- Wibowo, A., & Santoso, J. (2023). Tantangan BPSK dalam Menangani Sengketa E-Commerce: Isu Literasi Hukum dan Aksesibilitas. *Jurnal Hukum Konsumen*, 4(2), 15-30. <https://doi.org/10.3210/jhk.v4i2.15>
- Winarsih, I., & Oktaviarni, F. (2021). Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di Provinsi Jambi. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 2(2), 349–367. <https://doi.org/10.22437/zaaken.v2i2.11322>