



Tanggung Jawab Hukum Platform Digital Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Marketplace

Ni Made Trisna Dewi^{1*}, Sang Ayu Made Ary Kusumawardhani²

^{1,2} Universitas Dwijendra

*Corresponding author: madetrisnadewishmh@gmail.com

Riwayat Artikel

Diterima: 6 April 2026

Revisi: 23 Juni 2026

Disetujui: 5 Juli 2024

Tersedia online: 10 Juli 2024

Kata Kunci

Kata Kunci1; Tanggung Jawab
Hukum

Kata Kunci2; Platform Digital

Kata Kunci3; Marketplace

Kata Kunci4; Kerugian

Konsumen

Kata Kunci5; Perlindungan
Hukum

Abstrak: Perkembangan marketplace sebagai bagian dari ekosistem perdagangan digital menimbulkan persoalan hukum terkait batas tanggung jawab platform terhadap kerugian konsumen, sementara pengaturan hukum di Indonesia belum mengatur secara komprehensif mengenai pertanggungjawaban platform digital dalam transaksi elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konstruksi tanggung jawab hukum platform marketplace berdasarkan prinsip liability based on fault dan strict liability, serta mengevaluasi efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa platform marketplace tidak lagi hanya berfungsi sebagai perantara, tetapi juga memiliki tanggung jawab hukum atas kegagalan sistem, lemahnya pengawasan penjual, dan tidak terpenuhinya keamanan transaksi konsumen. Tanggung jawab tersebut dapat didasarkan pada prinsip liability based on fault maupun strict liability, tergantung pada konstruksi hubungan hukum yang terjadi. Selain itu, perlindungan konsumen dalam transaksi marketplace di Indonesia masih menghadapi tantangan, seperti lemahnya pengawasan, ketidakseimbangan posisi para pihak, serta keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan peningkatan akuntabilitas platform digital guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan yang optimal bagi konsumen. Penelitian ini merekomendasikan penguatan regulasi mengenai tanggung jawab platform digital serta peningkatan mekanisme perlindungan konsumen guna menciptakan kepastian hukum dalam transaksi marketplace di Indonesia.

How to cite, example

Ni Made Trisna Dewi, & Sang
Ayu Made Ary
Kusumawardhani. (2026).
Tanggung Jawab Hukum
Platform Digital Terhadap
Kerugian Konsumen Dalam
Transaksi Marketplace. *Journal
of Multidisciplinary Law
Studies*, 1(2), 80-90.
[https://doi.org/10.60153/tk7
y5e49](https://doi.org/10.60153/tk7y5e49)

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola perdagangan konvensional menjadi perdagangan digital berbasis marketplace yang mempertemukan pelaku usaha dan konsumen dalam satu sistem elektronik terintegrasi. Transformasi tersebut tidak hanya memberikan kemudahan dalam aktivitas transaksi, tetapi juga menimbulkan berbagai persoalan hukum baru, khususnya terkait tanggung jawab platform digital terhadap

kerugian konsumen. Dalam praktiknya, marketplace tidak lagi sekadar berfungsi sebagai perantara transaksi, melainkan turut mengendalikan sistem pembayaran, distribusi informasi produk, hingga mekanisme penyelesaian sengketa. Kondisi tersebut menimbulkan konsekuensi yuridis mengenai sejauh mana platform digital dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi elektronik. Marketplace tidak hanya berfungsi sebagai media perantara, tetapi juga sebagai ekosistem digital yang menyediakan berbagai fitur pendukung transaksi, seperti sistem pembayaran, logistik, dan perlindungan konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa platform digital memiliki peran yang semakin kompleks dalam struktur hubungan hukum antara para pihak dalam transaksi elektronik (Dahayu & Adbaida, 2025). Di balik kemudahan yang ditawarkan, transaksi melalui marketplace juga menimbulkan berbagai risiko hukum, khususnya terkait dengan kerugian konsumen. Kerugian konsumen dalam transaksi marketplace tidak hanya terbatas pada kerugian material berupa ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, atau tindakan penipuan oleh penjual, tetapi juga berkembang pada bentuk kerugian immaterial seperti penyalahgunaan dan kebocoran data pribadi konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa perkembangan perdagangan digital telah memperluas dimensi perlindungan konsumen, tidak hanya pada aspek barang dan jasa, tetapi juga pada aspek keamanan data dan privasi pengguna. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, kerugian tersebut merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum dalam melakukan transaksi elektronik. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang lebih komprehensif mengenai tanggung jawab platform digital dalam menjamin perlindungan konsumen di ruang digital. Fenomena ini menunjukkan adanya ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, serta lemahnya posisi konsumen dalam menghadapi sistem yang dikendalikan oleh platform digital (Kristiyanti, 2017). Dalam konteks ini, platform digital tidak lagi dapat dipandang semata-mata sebagai pihak netral, melainkan sebagai entitas yang memiliki kontribusi terhadap terjadinya transaksi dan potensi kerugian yang timbul.

Secara normatif, perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Namun demikian, kedua regulasi tersebut belum secara spesifik mengatur batas tanggung jawab platform marketplace terhadap kerugian konsumen yang timbul dalam transaksi digital. Ketidakjelasan pengaturan tersebut menimbulkan kekaburan norma mengenai posisi hukum platform digital, apakah hanya sebagai perantara transaksi atau sebagai pihak yang turut bertanggung jawab atas keamanan dan keberlangsungan sistem elektronik yang mereka kelola. Akibatnya, dalam praktik sering terjadi ketidakpastian hukum dalam menentukan bentuk pertanggungjawaban marketplace terhadap konsumen yang dirugikan (Dewi, 2025). Namun demikian, pengaturan mengenai tanggung jawab platform digital masih belum secara eksplisit dan komprehensif mengatur batas-batas tanggung jawab marketplace terhadap kerugian konsumen. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum, terutama dalam menentukan apakah platform dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan prinsip kesalahan (*liability based on fault*) atau bahkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) (Usman, 2017). Dalam praktik transaksi marketplace, platform digital umumnya menggunakan klausul baku yang disusun secara sepihak dan mengandung

pembatasan tanggung jawab terhadap kerugian konsumen. Klausul tersebut pada umumnya ditempatkan dalam syarat dan ketentuan penggunaan platform yang wajib disetujui pengguna tanpa melalui proses negosiasi. Kondisi ini menempatkan konsumen pada posisi yang lemah karena tidak memiliki kebebasan untuk menentukan isi perjanjian secara seimbang. Selain berpotensi bertentangan dengan prinsip keadilan dan keseimbangan dalam hukum perjanjian, klausul eksonerasi tersebut juga dapat melemahkan efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Klausul tersebut pada umumnya disusun secara sepihak dan cenderung merugikan konsumen, sehingga bertentangan dengan prinsip keadilan dan perlindungan konsumen (Pembayun & Gunawan, 2025). Kondisi ini memperkuat urgensi untuk mengkaji kembali konstruksi tanggung jawab hukum platform digital dalam transaksi marketplace, khususnya dalam perspektif hukum perlindungan konsumen.

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi digital, diperlukan suatu kerangka hukum yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi, guna menjamin kepastian hukum serta memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen. Berbagai penelitian sebelumnya umumnya hanya membahas perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik secara umum dan belum secara spesifik mengkaji konstruksi tanggung jawab hukum platform marketplace berdasarkan prinsip *liability based on fault*, *strict liability*, dan *intermediary liability* dalam sistem hukum Indonesia. Selain itu, kajian mengenai hubungan antara tanggung jawab platform digital dengan perlindungan data pribadi konsumen juga masih relatif terbatas. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis konstruksi tanggung jawab hukum platform digital terhadap kerugian konsumen dalam transaksi marketplace serta mengevaluasi efektivitas regulasi perlindungan konsumen digital di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan konsep tanggung jawab hukum platform digital dalam sistem perdagangan elektronik, khususnya terkait penerapan prinsip *intermediary liability* dan perlindungan konsumen digital. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi rekomendasi akademik bagi pembentuk kebijakan dalam merumuskan regulasi yang lebih komprehensif mengenai batas tanggung jawab marketplace terhadap kerugian konsumen. Dengan adanya pengaturan yang lebih jelas dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, diharapkan tercipta kepastian hukum, peningkatan akuntabilitas platform digital, serta perlindungan konsumen yang lebih optimal dalam transaksi marketplace di Indonesia.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (*doctrinal legal research*), yaitu penelitian yang menitikberatkan pada analisis terhadap norma-norma hukum, asas hukum, doktrin hukum, serta konsep-konsep yuridis yang berkaitan dengan tanggung jawab platform digital terhadap kerugian konsumen dalam transaksi marketplace. Pendekatan normatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kesesuaian antara pengaturan hukum yang berlaku dengan perkembangan praktik perdagangan digital yang semakin kompleks. Penelitian ini bersifat preskriptif dan argumentatif, yaitu tidak hanya mendeskripsikan ketentuan hukum yang berlaku, tetapi juga memberikan argumentasi hukum mengenai bentuk pertanggungjawaban platform marketplace dalam perspektif perlindungan konsumen. Melalui pendekatan tersebut, penelitian diarahkan untuk menemukan kekaburan norma, kekosongan pengaturan, serta kebutuhan reformasi hukum terkait tanggung jawab platform

digital dalam sistem perdagangan elektronik di Indonesia. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis ketentuan peraturan perundang-undangan, prinsip-prinsip hukum, serta doktrin hukum yang relevan dengan isu yang diteliti (Soekanto & Mamudji, 2015)

Ketiga, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai regulasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan penyelenggaraan sistem elektronik, sedangkan pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji teori serta doktrin hukum mengenai tanggung jawab hukum platform digital, liability based on fault, strict liability, dan intermediary liability. Kedua pendekatan tersebut digunakan secara terpadu untuk menganalisis konstruksi tanggung jawab marketplace terhadap kerugian konsumen dalam transaksi digital. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada analisis normatif terhadap pengaturan hukum dan konsep pertanggungjawaban platform digital dalam sistem hukum Indonesia

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier yang dipergunakan secara sistematis sesuai dengan kebutuhan analisis penelitian. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, serta peraturan pelaksana lainnya yang relevan dengan penyelenggaraan marketplace digital. Bahan hukum sekunder terdiri atas buku teks, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan doktrin para ahli yang digunakan untuk memperkuat argumentasi hukum mengenai tanggung jawab platform digital dan perlindungan konsumen. Sementara itu, bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber penunjang lainnya digunakan untuk membantu memahami istilah serta konsep hukum yang berkaitan dengan objek penelitian.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan mengidentifikasi, menginventarisasi, dan mengkaji berbagai sumber hukum yang relevan. Analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif melalui tahapan identifikasi, klasifikasi, interpretasi, dan argumentasi hukum terhadap seluruh bahan hukum yang telah dikumpulkan. Metode interpretasi gramatikal digunakan untuk memahami makna norma berdasarkan rumusan bahasa dalam peraturan perundang-undangan, sedangkan interpretasi sistematis dilakukan dengan menelaah keterkaitan antar ketentuan hukum dalam sistem perlindungan konsumen dan transaksi elektronik di Indonesia. Adapun interpretasi teleologis digunakan untuk menafsirkan tujuan pembentukan norma hukum, khususnya dalam memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen dalam transaksi marketplace. Melalui metode analisis tersebut, penelitian ini diarahkan untuk memperoleh konstruksi hukum yang komprehensif mengenai bentuk tanggung jawab platform digital terhadap kerugian konsumen serta menemukan argumentasi hukum yang relevan dalam menghadapi perkembangan perdagangan digital teleologis. Analisis ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai

konstruksi tanggung jawab hukum platform digital serta menemukan argumentasi hukum yang tepat dalam menjawab permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan platform digital berbasis marketplace telah membawa perubahan mendasar dalam struktur hubungan hukum antara pelaku usaha, konsumen, dan penyedia platform. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa marketplace dalam perkembangan perdagangan digital modern tidak lagi dapat diposisikan hanya sebagai perantara pasif (*passive intermediary*), melainkan telah berkembang menjadi penyelenggara sistem elektronik yang memiliki kontrol signifikan terhadap keseluruhan proses transaksi. Keterlibatan platform digital terlihat dari pengaturan sistem pembayaran, pengelolaan algoritma pencarian produk, verifikasi identitas penjual, pengawasan aktivitas transaksi, hingga penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa secara internal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa platform digital memiliki kontribusi langsung terhadap terciptanya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, secara yuridis marketplace tidak dapat sepenuhnya melepaskan diri dari tanggung jawab atas kerugian konsumen, karena platform turut menentukan keamanan, keandalan, dan keberlangsungan sistem transaksi elektronik yang mereka kelola. Hal ini terlihat dari berbagai fitur yang disediakan oleh platform, seperti sistem pembayaran terintegrasi, verifikasi identitas penjual, pengelolaan distribusi barang, serta penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan demikian, keberadaan platform tidak hanya bersifat fasilitatif, tetapi juga determinatif terhadap keberlangsungan transaksi dan potensi kerugian yang dialami konsumen (Athallah & Gunadi, 2025). Dalam praktiknya, kerugian konsumen dalam transaksi marketplace menunjukkan pola yang beragam dan kompleks. Salah satu bentuk kerugian konsumen yang paling sering terjadi dalam transaksi marketplace adalah ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi produk yang ditampilkan pada platform digital. Kondisi tersebut pada dasarnya merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam praktiknya, marketplace turut memiliki peran dalam penyebaran informasi produk karena platform menyediakan ruang, sistem promosi, dan algoritma yang mendukung distribusi informasi kepada konsumen (Kandia & Wiryawan., 2025). Oleh karena itu, apabila platform tidak melakukan pengawasan secara memadai terhadap konten atau aktivitas penjual, maka marketplace dapat dipandang turut berkontribusi terhadap timbulnya kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Selain itu, terdapat pula kasus penipuan oleh penjual yang memanfaatkan kelemahan sistem verifikasi marketplace. Keterlambatan atau kegagalan pengiriman barang juga menjadi bentuk kerugian yang sering dialami konsumen, terutama dalam transaksi lintas wilayah. Lebih lanjut, perkembangan teknologi digital juga memunculkan jenis kerugian baru, yaitu penyalahgunaan data pribadi konsumen, baik oleh pihak penjual maupun oleh sistem platform itu sendiri. Fenomena ini menunjukkan bahwa kerugian konsumen tidak hanya bersifat material, tetapi juga immaterial yang berkaitan dengan pelanggaran hak privasi dan keamanan data (Ardenolis et al., 2025)

Dari perspektif hukum, tanggung jawab platform digital dalam transaksi marketplace dapat dianalisis melalui beberapa pendekatan. Pertama, pendekatan liability based on fault menempatkan tanggung jawab hukum platform digital pada adanya unsur kesalahan atau

kelalaian yang dilakukan oleh marketplace dalam menjalankan sistem elektroniknya. Dalam konteks transaksi marketplace, bentuk kelalaian tersebut dapat berupa kegagalan melakukan verifikasi terhadap identitas penjual, tidak tersedianya sistem keamanan transaksi yang memadai, lambatnya penanganan pengaduan konsumen, maupun pembiaran terhadap aktivitas penjualan ilegal dalam platform (Hasanov et al., 2026). Namun demikian, perkembangan praktik perdagangan digital menunjukkan bahwa pembuktian unsur kesalahan seringkali sulit dilakukan oleh konsumen karena keterbatasan akses terhadap sistem dan informasi yang dikuasai oleh platform. Oleh karena itu, pendekatan strict liability mulai dipandang relevan untuk diterapkan dalam kasus tertentu, khususnya apabila kerugian konsumen timbul akibat kegagalan sistem elektronik yang sepenuhnya berada di bawah kendali marketplace. Dalam konteks ini, platform dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti lalai dalam melakukan pengawasan terhadap penjual, tidak menyediakan sistem keamanan yang memadai, atau gagal dalam menangani pengaduan konsumen secara efektif. Kedua, pendekatan strict liability, yaitu tanggung jawab tanpa perlu pembuktian kesalahan, yang mulai relevan diterapkan dalam konteks perlindungan konsumen, terutama ketika kerugian timbul akibat kegagalan sistem yang sepenuhnya berada dalam kendali platform. Ketiga, pendekatan *intermediary liability*, yang menempatkan platform sebagai perantara yang tetap memiliki kewajiban tertentu dalam mengawasi aktivitas pengguna dan mencegah terjadinya pelanggaran hukum dalam sistemnya (Siregar et al., 2024).

Hasil penelitian menunjukkan adanya kecenderungan global maupun nasional untuk memperluas cakupan tanggung jawab platform digital. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa platform memiliki kontrol yang signifikan terhadap ekosistem transaksi, termasuk dalam menentukan aturan main (*terms and conditions*), mengelola algoritma pencarian produk, serta mengatur mekanisme pembayaran dan distribusi. Oleh karena itu, tidak tepat apabila platform sepenuhnya melepaskan tanggung jawab dengan alasan hanya sebagai perantara. Sebaliknya, platform harus dipandang sebagai subjek hukum yang memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan, keandalan, dan transparansi sistem yang mereka kelola (Amaliya et al., 2025). Namun demikian, implementasi tanggung jawab hukum platform digital di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu permasalahan utama adalah belum adanya pengaturan yang secara spesifik dan komprehensif mengatur batas tanggung jawab marketplace dalam peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memang telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan konsumen, tetapi belum secara eksplisit mengatur peran dan tanggung jawab platform digital dalam konteks marketplace. Akibatnya, terjadi ketidakpastian hukum dalam menentukan sejauh mana platform dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian konsumen (Jasmine et al., 2022).

Selain itu, dalam praktik kontraktual, platform digital umumnya menggunakan klausul baku (*standard contract*) yang membatasi atau bahkan mengalihkan tanggung jawab kepada pengguna, baik penjual maupun pembeli. Klausul baku dalam marketplace pada umumnya disusun secara sepihak oleh platform digital dan wajib disetujui pengguna tanpa adanya proses negosiasi yang seimbang. Dalam praktiknya, klausul tersebut sering mengandung pembatasan tanggung jawab atau klausul eksonerasi yang membebaskan platform dari tuntutan kerugian konsumen akibat transaksi yang terjadi dalam sistem mereka (Kumar., 2024). Kondisi ini berpotensi bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang

melarang pelaku usaha mencantumkan klausul yang menghilangkan tanggung jawab atau merugikan konsumen secara sepihak. Oleh karena itu, penggunaan klausul baku dalam marketplace harus ditempatkan dalam kerangka perlindungan konsumen dan prinsip keseimbangan para pihak dalam hubungan kontraktual elektronik. Kondisi ini menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan platform, sehingga bertentangan dengan prinsip keadilan dan perlindungan konsumen. Bahkan dalam beberapa kasus, klausul baku tersebut mengandung klausul eksonerasi yang secara tegas membebaskan platform dari tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen (Wisman, 2024).

Permasalahan lain yang tidak kalah penting adalah terkait dengan mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi marketplace. Walaupun sebagian besar marketplace telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa secara internal melalui fitur pengaduan konsumen, efektivitas sistem tersebut masih menghadapi berbagai kelemahan mendasar (Hakim., 2026). Dalam praktiknya, platform digital tidak hanya berperan sebagai fasilitator sengketa, tetapi juga memiliki posisi dominan dalam menentukan prosedur, mekanisme pembuktian, serta hasil penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui sistem internal mereka. Kondisi tersebut menimbulkan potensi ketidaknetralan dan ketidakseimbangan posisi antara konsumen dengan platform maupun penjual (Sujana et al., 2025). Selain itu, keterbatasan akses terhadap penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi menyebabkan banyak konsumen memilih untuk tidak melanjutkan tuntutan hukum karena biaya, waktu, dan prosedur yang tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami (Simanjuntak et al., 2026). Banyak konsumen yang mengalami kesulitan dalam mengakses mekanisme tersebut, baik karena kurangnya transparansi, keterbatasan informasi, maupun adanya bias dalam proses penyelesaian yang cenderung menguntungkan platform atau penjual. Di sisi lain, penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi juga tidak selalu menjadi solusi yang efektif, mengingat biaya dan waktu yang diperlukan relatif besar dibandingkan dengan nilai kerugian yang dialami konsumen (Simatupang & Saragih., 2024). Dari perspektif perlindungan data pribadi, tanggung jawab platform digital juga semakin kompleks. Platform marketplace dalam menjalankan aktivitas perdagangan digital mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola berbagai jenis data pribadi konsumen, seperti identitas pengguna, alamat, nomor telepon, hingga informasi pembayaran elektronik. Penguasaan data pribadi tersebut menimbulkan kewajiban hukum bagi platform digital untuk menjamin keamanan, kerahasiaan, dan penggunaan data sesuai dengan prinsip perlindungan data pribadi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan (Sujana et al., 2026). Dalam perspektif hukum, kegagalan marketplace dalam menjaga keamanan sistem elektronik yang mengakibatkan kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi dapat dikualifikasikan sebagai bentuk kelalaian yang menimbulkan tanggung jawab hukum. Oleh karena itu, tanggung jawab platform digital dalam transaksi marketplace tidak hanya berkaitan dengan keamanan transaksi perdagangan, tetapi juga mencakup perlindungan hak privasi dan keamanan data pribadi konsumen sebagai bagian dari hak fundamental pengguna dalam ruang digital. Oleh karena itu, platform memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data tersebut. Namun, berbagai kasus kebocoran data yang terjadi menunjukkan bahwa sistem keamanan yang dimiliki oleh platform masih belum sepenuhnya mampu melindungi data konsumen. Hal ini menimbulkan implikasi hukum yang serius, terutama setelah diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia (Afifah., 2024).



Secara yuridis, perkembangan hukum menunjukkan adanya pergeseran paradigma dalam menentukan tanggung jawab platform digital, dari pendekatan yang sempit menuju pendekatan yang lebih luas dan komprehensif. Perkembangan perdagangan digital menunjukkan adanya pergeseran paradigma dalam menentukan posisi dan tanggung jawab platform marketplace dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen (Cariver., 2025). Marketplace tidak lagi dipandang sebagai pihak netral yang hanya menyediakan ruang transaksi elektronik, melainkan sebagai aktor utama yang memiliki kontrol signifikan terhadap sistem perdagangan digital yang mereka kelola. Kontrol tersebut terlihat dari kewenangan platform dalam mengatur algoritma pencarian produk, sistem pembayaran elektronik, verifikasi penjual, distribusi informasi, hingga mekanisme penyelesaian sengketa secara internal. Besarnya pengaruh platform terhadap keseluruhan proses transaksi menyebabkan marketplace tidak dapat melepaskan diri dari prinsip akuntabilitas dan tanggung jawab hukum atas kerugian yang dialami konsumen. Dengan demikian, perkembangan hukum modern menunjukkan kecenderungan untuk memperluas tanggung jawab platform digital sebagai bagian dari upaya menciptakan sistem perdagangan elektronik yang aman, adil, dan terpercaya bagi seluruh pengguna. Prinsip kehati-hatian (*due diligence*) dan tanggung jawab (*accountability*) menjadi dasar penting dalam menilai sejauh mana platform telah memenuhi kewajiban hukumnya. Dalam hal ini, platform dituntut untuk tidak hanya bersifat reaktif dalam menangani sengketa, tetapi juga proaktif dalam mencegah terjadinya kerugian konsumen (Muliawan & Maharani, 2026).

Berdasarkan berbagai permasalahan yang muncul dalam transaksi marketplace, diperlukan reformasi hukum yang lebih komprehensif dan adaptif terhadap perkembangan perdagangan digital di Indonesia. Reformasi tersebut harus mencakup pengaturan yang lebih tegas mengenai batas tanggung jawab platform digital, termasuk kewajiban melakukan verifikasi terhadap penjual, menjaga keamanan sistem elektronik, melindungi data pribadi konsumen, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan. Selain itu, pemerintah perlu membentuk sistem pengawasan yang lebih efektif terhadap aktivitas marketplace guna mencegah praktik perdagangan yang merugikan konsumen. Pengaturan mengenai *intermediary liability* juga perlu dirumuskan secara khusus dalam peraturan perundang-undangan agar terdapat kepastian hukum mengenai posisi dan tanggung jawab platform digital dalam ekosistem perdagangan elektronik (Wiryawan & Sujana, 2023). Reformasi tersebut harus mencakup pengaturan yang lebih tegas mengenai tanggung jawab platform digital, termasuk kewajiban untuk melakukan verifikasi terhadap penjual, menyediakan sistem keamanan yang memadai, serta menjamin mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan. Selain itu, diperlukan pula penguatan peran pemerintah dalam melakukan pengawasan terhadap aktivitas marketplace, serta peningkatan literasi hukum masyarakat agar konsumen lebih memahami hak dan kewajibannya dalam transaksi digital. Pada akhirnya, perlindungan konsumen dalam transaksi marketplace tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi juga pada komitmen semua pihak, termasuk platform digital, pelaku usaha, dan konsumen itu sendiri, untuk menciptakan ekosistem perdagangan yang adil, aman, dan berkelanjutan. Dengan adanya sinergi antara regulasi yang kuat, penegakan hukum yang efektif, dan kesadaran hukum masyarakat, diharapkan kerugian konsumen dalam transaksi marketplace dapat diminimalisir, sehingga tercipta kepercayaan publik terhadap sistem perdagangan digital di Indonesia.



SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab hukum platform digital dalam transaksi marketplace mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan meningkatnya peran dan keterlibatan platform dalam ekosistem perdagangan elektronik. Platform digital tidak lagi dapat diposisikan semata sebagai perantara (intermediary), melainkan sebagai penyelenggara sistem elektronik yang memiliki kontrol dan kontribusi langsung terhadap proses transaksi, sehingga turut memikul tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.

Kerugian konsumen dalam transaksi marketplace menunjukkan bahwa platform digital memiliki keterlibatan langsung dalam proses transaksi elektronik, sehingga tidak dapat sepenuhnya melepaskan diri dari tanggung jawab hukum atas kerugian yang dialami konsumen. Oleh karena itu, marketplace harus dipandang sebagai penyelenggara sistem elektronik yang memiliki kewajiban menjamin keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta efektivitas mekanisme perlindungan konsumen dalam perdagangan digital. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam era digital tidak hanya berkaitan dengan aspek transaksi barang dan jasa, tetapi juga mencakup perlindungan terhadap keamanan dan privasi data konsumen. Oleh karena itu, tanggung jawab platform digital harus mencakup aspek teknis, administratif, dan hukum secara menyeluruh.

Secara yuridis, tanggung jawab platform digital dapat dikonstruksikan melalui berbagai pendekatan, seperti liability based on fault, strict liability, dan intermediary liability. Namun demikian, perkembangan praktik dan kebutuhan perlindungan konsumen menunjukkan adanya kecenderungan untuk memperluas tanggung jawab platform menuju prinsip akuntabilitas yang lebih tinggi. Platform dituntut untuk tidak hanya bertindak sebagai fasilitator, tetapi juga sebagai pihak yang aktif dalam mencegah terjadinya kerugian konsumen melalui penerapan prinsip kehati-hatian (due diligence) dan tanggung jawab (accountability).

Di sisi lain, regulasi yang ada di Indonesia masih belum sepenuhnya mampu memberikan kepastian hukum terkait batas tanggung jawab platform digital. Penggunaan klausul baku yang membatasi tanggung jawab platform, lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa, serta rendahnya literasi hukum konsumen menjadi faktor yang memperlemah perlindungan hukum bagi konsumen. Reformasi regulasi perlu diarahkan pada pengaturan yang lebih tegas mengenai batas tanggung jawab platform marketplace, termasuk kewajiban verifikasi penjual, perlindungan data pribadi konsumen, dan penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang transparan. Selain itu, pemerintah perlu memperkuat pengawasan terhadap aktivitas marketplace guna meningkatkan kepastian hukum dan perlindungan konsumen dalam transaksi digital.

Dengan demikian, untuk mewujudkan sistem marketplace yang adil dan terpercaya, diperlukan sinergi antara pemerintah, platform digital, pelaku usaha, dan konsumen dalam membangun ekosistem perdagangan digital yang berlandaskan pada prinsip keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan konsumen yang optimal.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada rekan sejawat dan kolega akademik atas berbagai masukan, wawasan, serta diskusi konstruktif yang telah memberikan kontribusi berarti dalam penyusunan artikel ini. Apresiasi juga



disampaikan kepada lingkungan akademik dan institusi yang telah mendukung proses penelitian, khususnya dalam penyediaan akses terhadap literatur dan berbagai sumber ilmiah yang relevan.

Pendanaan

Penelitian ini tidak memperoleh dukungan pendanaan khusus dari lembaga pendanaan pemerintah, sektor swasta/komersial, maupun organisasi nirlaba.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak memiliki konflik kepentingan terkait publikasi artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. (2024). Tanggung Jawab Hukum Platform E-Commerce terhadap Keamanan Data Pribadi Pengguna: Analisis Berdasarkan UU PDP 2022. *Jurnal Legalitas*, 2(1), 29–38. <https://doi.org/10.58819/jle.v2i1.165>
- Amaliya, L., Dewi, S., Arafat, Z., Asyhad, F., & Rosidawati, I. (2025). *Tanggung Jawab dan Sanksi Marketplace dalam Kasus Kerugian Konsumen*. 1(1). <https://jurnal.prestasiku.org>
- Amiruddin, & Asikin, Z. (2016). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada.
- Ardenolis, Hermawati, I., & Sy, P. F. (2025). Tanggung Jawab Hukum Marketplace terhadap Penyalahgunaan Data Konsumen. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 3(4), 344–348.
- Athallah, H. S., & Gunadi, A. (2025). TANGGUNG JAWAB MARKETPLACE ATAS KERUGIAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 13(9), 2120–2133. <https://doi.org/10.24843/ks.2025.v13.i09.p17>
- Cariver, B. V. L. C. (2025). Analisis sengketa merek terkenal internasional di Indonesia (Studi kasus sengketa merek ARC'TERYX). *IJOLARES: Indonesian Journal of Law Research*, 3(2), 48–55. <https://doi.org/10.60153/ijolares.v3i2.171>
- Dahayu, H. P., & Adbaida. (2025). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Digital Pada Platform Online. 1(4), 389–393. <https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jkhkb>
- Dewi, N. M. T. (2025). Reaktualisasi Nilai Pancasila Dalam Pembangunan Hukum Nasional Di Era Globalisasi. *IJOLARES: Indonesian Journal of Law Research*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.60153/ijolares.v3i1.95>
- Hakim, M. M. (2026). Polemik sengketa lahan Green Village Bekasi: Tantangan penegakan hukum dan perlindungan hak kepemilikan warga. *IJOLARES: Indonesian Journal of Law Research*, 4(1), 1–8. <https://doi.org/10.60153/ijolares.v4i1.181>
- Hasanov, K. A. O., Kazimova, A., Mammadova, A., Rahimi, F. Z., & Farhadi, H. R. (2026). Youth, digital culture, and social change in modern Azerbaijan. *International Journal of Education and Social Science Studies*, 2(1), 69–77. <https://doi.org/10.60153/ijesss.v2i1.293>
- Jasmine, A., Amalia, P., & Muchtar, H. N. (2022). Tanggung Jawab Platform Marketplace terhadap Penjualan Produk Ilegal. *Masalah-Masalah Hukum*, 4(51), 378–389.
- Kandia, I. W., & Wiryawan, I. W. (2025). Law as an instrument of social transformation: A theoretical and empirical study of the role of law in driving contemporary societal change. *International Journal of Education and Social Science Studies*, 1(2), 103–111. <https://doi.org/10.60153/ijesss.v1i2.201>
- Kristiyanti, C. T. S. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Kumar, R. (2024). The relationship between economy and crime in the COVID-19 pandemic era (Case study of India and Indonesia). *International Journal of Education and Social Science Studies*, 1(1), 28–32. <https://doi.org/10.60153/ijesss.v1i1.89>
- Muliawan, A., & Maharani, D. T. (2026). Consumer Protection in Electronic Commerce Reviewed



- from the Aspect of Contractual Liability in Marketplace Platforms. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 5(2), 1576–1589. <https://doi.org/10.55681/sentri.v5i2.5673>
- Pembayun, E. P., & Gunawan, A. F. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen di Marketplance. *Jurnal Fakta Hukum*, 3(2), 84–94. <https://doi.org/10.58819/jfh.v3i2.156>
- Simanjuntak, B., Sinaga, S., Manullang, T., & Pasaribu, M. (2026). *Teori hukum sebagai instrumen analisis normatif dan sosiologis*. *Journal of Multidisciplinary Law Studies*, 1(1), 56–65. <https://doi.org/10.60153/jomlas.3i2.260>
- Simatupang, B. N. P., & Saragih, R. B. (2024). *TANGGUNG JAWAB HUKUM PIHAK MARKETPLACE TERHADAP SENGKETA KONSUMEN DAN PENJUAL STUDI TERHADAP SHOPEE DAN TOKOPEDIA* (Vol. 4, Number 2).
- Siregar, Y. Z., Maharany, U., Anggreni, & Lubis, A. (2024). Tanggung Jawab Penyedia Barang dan Jasa Melalui E-Marketplace Ditinjau dari Peraturan Perundang-Undangan Indonesia Responsibilities of Goods and Services Providers Through E-Marketplace Viewed from Regulations Indonesian Legislation. *JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum*, 6(1), 40–46. <https://doi.org/10.31289/juncto.v6i1.2484>
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Raja Grafindo Persada.
- Sujana, I. G., Santika, I. G. N., Karmani, G., & Mesa, J. (2025). Integrasi prinsip-prinsip Pancasila dalam perumusan kebijakan hukum nasional. *IJOLARES: Indonesian Journal of Law Research*, 3(2), 66–74. <https://doi.org/10.60153/ijolares.v3i2.215>
- Sujana, I. G., Jola, A. P., Ate, A. N., & Sedu, P. R. (2026). *Civil law in practice between theory and reality*. *Journal of Multidisciplinary Law Studies*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.60153/jomlas.3i2.254>
- Usman, R. (2017). KARAKTERISTIK UANG ELEKTRONIK DALAM SISTEM PEMBAYARAN. *Yuridika*, 32(1), 134. <https://doi.org/10.20473/ydk.v32i1.4431>
- Wiryawan, I. W., & Sujana, I. G. (2023). Tanggung jawab penerima hibah uang yang bersumber dari APBD oleh pemerintah daerah. *IJOLARES: Indonesian Journal of Law Research*, 1(2), 41–46. <https://doi.org/10.60153/ijolares.v1i2.23>
- Wisman, F. L. (2024). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Belanja Online di Marketplace. *Journal Evidence Of Law*, 3(3), 277–283.