Tanggung Jawab Berjenjang Platform Digital Berbasis Kendali untuk Perlindungan Konsumen Berkeadilan

Suwandi[1*], Teddy Prima Anggriawan[2]
[1*,2]Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Corresponding Author's e-mail : suwandi.fh05@gmail.com

SEIKAT
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

e-ISSN: 2964-0962

SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat

Vol. 5, No. 5, Oktober 2026

Page: 4182 - 4192

Available at:

https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/3889

DOI:

https://doi.org/10.55681/seikat.v5i5.3889

Article History:

Received: 05-08-2026
Revised: 30-10-2026
Accepted: 30-10-2026

Abstract *: Digital platforms no longer merely facilitate transactions between merchants and consumers but also control information, product rankings, payments, transaction evidence, and complaint mechanisms. This development creates an imbalance in legal relations and uncertainty regarding platform liability for consumer losses. This study aims to analyze the construction of consumer legal protection in Indonesian digital transactions, examine platform liability from the perspective of justice, and formulate an appropriate liability model. This normative legal research is descriptive-analytical and prescriptive, employing statutory, conceptual, philosophical, and case approaches. Legal materials were analyzed qualitatively through grammatical, systematic, and teleological interpretation. The results show that consumer protection is regulated through several legal regimes, but remains fragmented and does not clearly distinguish passive intermediaries from active platforms. A platform's legal position must therefore be determined by its actual functions and level of control. Liability should be applied proportionally through fault liability, reversal of the burden of proof, limited strict liability, or shared liability. This control-based tiered model is important for aligning a platform's factual power with its legal obligations and ensuring fairer consumer protection.*

Keywords *: Consumer Protection; Digital Platform; Justice; Platform Liability*

Abstrak : Platform digital tidak lagi sekadar mempertemukan pedagang dan konsumen, tetapi juga mengendalikan informasi, pemeringkatan produk, pembayaran, bukti transaksi, dan mekanisme pengaduan. Perkembangan tersebut menimbulkan ketimpangan hubungan hukum serta ketidakjelasan tanggung jawab platform atas kerugian konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis konstruksi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital di Indonesia, mengkaji tanggung jawab platform dari perspektif keadilan, dan merumuskan model pertanggungjawaban yang tepat. Penelitian hukum normatif ini bersifat deskriptif-analitis dan preskriptif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, konseptual, filosofis, dan kasus. Bahan hukum dianalisis secara kualitatif melalui penafsiran gramatikal, sistematis, dan teleologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen telah diatur melalui beberapa rezim hukum, tetapi pengaturannya masih tersebar dan belum membedakan secara tegas perantara pasif dengan platform aktif. Kedudukan hukum platform harus ditentukan berdasarkan fungsi aktual dan tingkat kendalinya. Tanggung jawab perlu diterapkan secara proporsional melalui tanggung jawab berdasarkan kesalahan, pembalikan beban pembuktian, tanggung jawab ketat secara terbatas, atau tanggung jawab bersama. Model berjenjang berbasis kendali penting untuk menyelaraskan kekuasaan faktual platform dengan kewajiban hukumnya serta mewujudkan perlindungan konsumen yang lebih berkeadilan.

Kata Kunci : Keadilan; Platform Digital; Perlindungan Konsumen; Tanggung Jawab Platform

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola kegiatan ekonomi dari transaksi konvensional menjadi transaksi berbasis elektronik. Transaksi melalui marketplace, e-commerce, dan layanan berbasis aplikasi semakin banyak digunakan karena menawarkan kemudahan akses, kecepatan proses, serta beragam pilihan barang dan jasa. Dalam perkembangannya, platform digital tidak lagi hanya berfungsi sebagai perantara yang mempertemukan pelaku usaha dengan konsumen. Platform turut mengatur sistem, mengendalikan algoritma pencarian dan distribusi produk, menetapkan kebijakan internal, mengelola Pembayaran, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa. Peran tersebut menunjukkan bahwa platform memiliki kontrol yang melampaui fungsi fasilitator semata.

Besarnya kontrol platform menyebabkan hubungan hukum dalam transaksi digital menjadi semakin kompleks. Relasi yang sebelumnya berlangsung secara langsung antara pelaku usaha dan konsumen berubah dengan hadirnya platform sebagai pihak ketiga. Hubungan tersebut mencakup relasi antara konsumen dan pelaku usaha, konsumen dan platform, serta pelaku usaha dan platform. Dalam relasi tersebut, konsumen berada pada posisi yang lebih rentan karena memiliki keterbatasan akses terhadap informasi, bergantung pada sistem yang disediakan platform, dan tidak memiliki ruang untuk menegosiasikan ketentuan layanan. Sebaliknya, platform memiliki kekuatan struktural melalui penguasaan teknologi, data, informasi, dan sistem operasional. Kondisi ini menunjukkan adanya ketimpangan posisi tawar yang berpotensi melemahkan perlindungan hukum konsumen.

Ketimpangan tersebut semakin terlihat melalui penggunaan klausula baku yang disusun secara sepihak oleh platform. Klausula tersebut dapat memuat pembatasan tanggung jawab platform, pengalihan risiko kepada konsumen, serta ketentuan lain yang berpotensi merugikan. Penggunaan bahasa hukum yang kompleks, struktur dokumen yang panjang, dan minimnya transparansi juga menyulitkan konsumen memahami isi perjanjian secara utuh. Akibatnya, persetujuan konsumen sering kali hanya bersifat formal tanpa didasarkan pada pemahaman yang memadai. Keadaan ini menimbulkan persoalan mengenai keabsahan kehendak dalam hukum perjanjian sekaligus memperlihatkan ketidakseimbangan hubungan kontraktual antara konsumen dan platform (Admiral et al., 2025).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya telah memberikan landasan bagi perlindungan hak konsumen, termasuk larangan pencantuman klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha. Namun, perkembangan transaksi digital menunjukkan bahwa regulasi yang ada belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kompleksitas hubungan hukum pada platform digital (Saifullah et al., 2024). Konstruksi hukum positif masih cenderung menempatkan platform sebagai perantara sehingga tanggung jawab hukumnya menjadi terbatas, meskipun secara faktual platform memiliki kontrol besar terhadap transaksi. Ketidaksesuaian antara peran faktual dan kedudukan hukum platform menimbulkan ketidakjelasan mengenai pihak yang harus bertanggung jawab ketika konsumen mengalami kerugian. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik, terutama mengenai batas tanggung jawab platform sebagai perantara atau intermediary liability (Sanjaya, 2025). Akibatnya, perlindungan dan mekanisme pemulihan yang tersedia bagi konsumen belum sepenuhnya berjalan efektif (Muliawan & Maharani, 2026).

Teori keadilan digunakan untuk menganalisis ketimpangan tersebut. Keadilan tidak hanya dimaknai sebagai kesesuaian dengan norma hukum, tetapi juga harus mencerminkan keseimbangan hak, kewajiban, dan tanggung jawab para pihak. Dalam kerangka justice as fairness, hukum harus menjamin hak yang setara dan memberikan perlindungan secara proporsional kepada pihak yang berada dalam posisi lebih lemah (Rawls, 1971; Widjiastuti & Kartiko, 2025).

Keadilan substantif juga menuntut agar hukum menghasilkan perlindungan secara nyata, bukan hanya memenuhi formalitas normatif. Konsumen secara formal telah memiliki sejumlah hak, tetapi pelaksanaan hak tersebut masih bergantung pada informasi, teknologi, alat bukti, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang dikuasai platform. Oleh karena itu, konstruksi tanggung jawab platform perlu dievaluasi agar lebih berorientasi pada perlindungan pihak yang lemah (Prihartanto et al., 2025).

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan rekonstruksi hukum yang mampu menyesuaikan tanggung jawab platform dengan peran faktualnya dalam transaksi digital. Platform tidak cukup diposisikan sebagai perantara yang netral, tetapi perlu ditempatkan sebagai subjek hukum yang memiliki tanggung jawab secara proporsional berdasarkan fungsi dan tingkat kendalinya. Penelitian ini bertujuan menganalisis konstruksi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital di Indonesia dalam kaitannya dengan kedudukan platform sebagai pelaku usaha. Penelitian ini juga menganalisis tanggung jawab platform dari perspektif keadilan serta merumuskan model tanggung jawab platform yang dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen secara lebih seimbang dan berkeadilan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif dengan sifat deskriptif-analitis dan preskriptif. Penelitian hukum normatif menempatkan hukum sebagai suatu sistem norma yang meliputi asas, prinsip, kaidah, dan doktrin hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan maupun literatur hukum (Nurhayati et al., 2021). Sifat deskriptif-analitis digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis konstruksi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital, sedangkan sifat preskriptif digunakan untuk merumuskan model tanggung jawab platform yang lebih berkeadilan. Penelitian ini tidak menggunakan responden atau instrumen pengumpulan data empiris karena objek kajiannya berupa norma dan bahan hukum.

Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, pendekatan filosofis, dan pendekatan kasus. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, transaksi elektronik, perdagangan melalui sistem elektronik, penyelenggaraan sistem elektronik, dan pelindungan data pribadi. Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep perlindungan konsumen, tanggung jawab hukum, dan tanggung jawab platform. Pendekatan filosofis digunakan untuk menilai tanggung jawab platform berdasarkan teori keadilan, sedangkan pendekatan kasus digunakan untuk melihat penerapan norma dalam penyelesaian sengketa transaksi digital. Penggunaan beberapa pendekatan tersebut dimaksudkan untuk memperoleh analisis yang menyeluruh terhadap isu hukum yang diteliti (Negara, 2023).

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan yang relevan. Bahan hukum sekunder meliputi buku, jurnal ilmiah, pendapat ahli, dan hasil penelitian terdahulu, sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber lain yang membantu menjelaskan istilah dalam penelitian. Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dengan cara mengidentifikasi, menginventarisasi, menyeleksi, dan mengklasifikasikan bahan hukum berdasarkan keterkaitannya dengan rumusan masalah (Zainuddin & Karina, 2023).

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif melalui penalaran hukum yang sistematis dan argumentatif. Bahan hukum ditafsirkan menggunakan penafsiran gramatikal, sistematis, dan teleologis untuk memahami makna serta keterkaitan norma yang mengatur tanggung jawab platform. Hasil penafsiran kemudian dianalisis secara evaluatif dengan membandingkan hukum

positif dan prinsip keadilan guna mengidentifikasi ketimpangan perlindungan konsumen. Tahap akhir dilakukan secara preskriptif dengan merumuskan model tanggung jawab platform yang berjenjang dan proporsional berdasarkan fungsi serta tingkat kendalinya dalam transaksi digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konstruksi Tanggung Jawab Platform dalam Perlindungan Konsumen yang Berkeadilan pada Transaksi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital di Indonesia terbentuk melalui keterkaitan beberapa lapis pengaturan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar umum yang kemudian berhubungan dengan hukum perjanjian, pengaturan informasi dan transaksi elektronik, penyelenggaraan sistem elektronik, perdagangan melalui sistem elektronik, serta pelindungan data pribadi. Perlindungan konsumen tidak cukup dinilai berdasarkan banyaknya norma yang tersedia, tetapi harus dilihat dari kemampuan norma tersebut dalam membentuk hubungan hak, kewajiban, dan tanggung jawab yang jelas antara konsumen, pedagang, dan platform digital.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menempatkan perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum. Perlindungan tersebut tidak berhenti pada pengakuan hak secara normatif, tetapi harus memberikan kepastian mengenai pihak yang berkewajiban memenuhi hak konsumen, bentuk kewajiban yang dapat dituntut, serta mekanisme pemulihan ketika konsumen mengalami kerugian. Asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum harus diterapkan secara bersamaan. Keseimbangan tidak dapat dimaknai sebagai perlakuan formal yang sama karena kesamaan formal dapat mempertahankan ketimpangan ketika salah satu pihak menguasai informasi, teknologi, desain sistem, dan ketentuan kontrak. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen memiliki fungsi korektif untuk mencegah penguasaan sistem oleh platform berubah menjadi sarana pengalihan risiko kepada konsumen (Miru & Yodo, 2015; Shidarta, 2014).

Karakter transaksi digital menunjukkan bahwa platform tidak hanya menyediakan ruang pertemuan antara penjual dan pembeli. Platform menentukan bentuk antarmuka, urutan informasi, mekanisme pencarian, metode pembayaran, prosedur pembatalan, pengelolaan ulasan, pengamanan akun, serta jalur pengaduan. Walaupun barang atau jasa disediakan oleh pedagang, keputusan konsumen sering terbentuk melalui informasi dan pilihan yang disusun oleh sistem platform. Kendali platform dengan demikian tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga meliputi proses pembentukan kehendak konsumen, pelaksanaan transaksi, dan penanganan akibat ketika transaksi tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Keadaan tersebut membentuk tiga relasi hukum yang saling berkaitan. Pertama, hubungan antara konsumen dan pedagang yang lahir dari perjanjian jual beli atau penyediaan jasa. Kedua, hubungan antara konsumen dan platform yang timbul dari penggunaan layanan, penerimaan syarat dan ketentuan, pengelolaan pembayaran, serta penggunaan fasilitas pengaduan. Ketiga, hubungan antara pedagang dan platform yang dibentuk melalui perjanjian keanggotaan, standar pelayanan, komisi, pengelolaan data, dan mekanisme sanksi internal. Ketiga relasi tersebut tidak berdiri sendiri karena kegagalan dalam satu hubungan dapat menimbulkan akibat terhadap hubungan lainnya.

Konstruksi hukum yang hanya menempatkan pedagang sebagai pihak yang bertanggung jawab tidak lagi sepenuhnya sesuai dengan keadaan tersebut. Pedagang bertanggung jawab atas kebenaran informasi produk, kualitas, legalitas, dan pemenuhan prestasi utama. Sementara itu, tanggung jawab atas desain sistem, validasi identitas, keamanan transaksi, pengelolaan

pembayaran, penyimpanan bukti, dan penanganan pengaduan berada dalam lingkup penguasaan platform. Kedudukan hukum platform karena itu tidak seharusnya ditentukan berdasarkan penyebutan dirinya sebagai perantara dalam syarat layanan, tetapi berdasarkan fungsi, tingkat kendali, keterlibatan dalam hubungan kontraktual, dan manfaat ekonomi yang diperoleh dari transaksi.

Pengaturan informasi dan transaksi elektronik telah mengakui keabsahan transaksi dan kontrak elektronik sekaligus mewajibkan pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik menyediakan informasi secara lengkap dan benar. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik juga mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menyelenggarakan sistem secara andal dan aman, bertanggung jawab terhadap penyelenggaraannya, menyediakan fitur yang memungkinkan pengguna membaca perjanjian sebelum bertransaksi, serta melindungi pengguna dari kerugian yang ditimbulkan oleh sistem elektronik. Ketentuan tersebut memperlihatkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan kualitas barang atau jasa, tetapi juga mencakup keamanan dan keandalan infrastruktur transaksi.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik memberikan dasar untuk menempatkan Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik sebagai pelaku usaha penyedia sarana komunikasi elektronik yang digunakan dalam transaksi perdagangan. Pengaturan tersebut membedakannya dari Penyelenggara Sarana Perantara yang hanya menjadi perantara komunikasi antara pengirim dan penerima. Platform yang mengatur transaksi, memperoleh manfaat ekonomi, terlibat dalam hubungan kontraktual, mengelola pembayaran, atau menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa tidak tepat disamakan dengan perantara pasif yang tidak mempunyai keterlibatan substantif dalam transaksi.

Platform dengan demikian mempunyai dua kedudukan yang berjalan secara bersamaan. Pertama, platform merupakan pelaku usaha dalam perdagangan melalui sistem elektronik. Kedua, platform merupakan penyelenggara sistem elektronik yang bertanggung jawab atas keamanan dan keandalan sistemnya. Kedudukan ganda tersebut seharusnya memperkuat perlindungan konsumen karena terdapat lebih dari satu dasar kewajiban yang dapat diterapkan. Namun, tanggung jawab perdagangan dan tanggung jawab sistem masih tersebar dalam beberapa pengaturan dan belum dihubungkan melalui satu standar pertanggungjawaban yang jelas.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 telah mengakui keberagaman bentuk platform dengan membedakan pedagang, Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan Penyelenggara Sarana Perantara. Pengaturan tersebut juga mengenal berbagai model bisnis, seperti retail online, lokapasar, iklan baris daring, platform pembanding harga, daily deals, social-commerce, ride hailing, dan online travel agent. Meskipun demikian, klasifikasi berdasarkan nama model bisnis belum cukup karena satu platform dapat menjalankan beberapa fungsi secara bersamaan. Penentuan kedudukan dan tanggung jawab platform perlu menggunakan pendekatan fungsional dengan menilai kegiatan yang secara nyata dilakukan dalam transaksi.

Pendekatan fungsional dapat didasarkan pada keterlibatan platform dalam hubungan kontraktual, perolehan manfaat ekonomi secara langsung, penguasaan sistem pembayaran, kewenangan menentukan visibilitas barang atau jasa, kemampuan memverifikasi dan menangguhkan pedagang, penguasaan data transaksi, serta kendali terhadap mekanisme pemulihan konsumen. Semakin besar fungsi dan tingkat kendali yang dimiliki, semakin tidak tepat apabila platform tetap diperlakukan sebagai perantara pasif. Pendekatan tersebut juga mencegah penggunaan kontrak sepihak untuk menyamarkan kedudukan hukum platform. Pernyataan

bahwa transaksi hanya berlangsung antara pedagang dan konsumen tidak dapat menghapus kewajiban platform atas fungsi yang secara nyata dijalankannya.

Pada tahap sebelum transaksi, platform mempunyai kemampuan membentuk informasi yang diterima konsumen. Konsumen memilih barang atau jasa melalui halaman, urutan pencarian, rekomendasi, label promosi, ulasan, dan tanda verifikasi yang dirancang atau dikelola platform. Informasi tersebut dapat memengaruhi keputusan konsumen secara langsung. Kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur karena itu tidak hanya berlaku bagi pedagang, tetapi juga bagi platform sepanjang informasi tersebut disusun, ditampilkan, diprioritaskan, atau diberi legitimasi melalui sistemnya.

Informasi dalam ekosistem digital terdiri atas informasi substantif dan informasi sistemik. Informasi substantif meliputi identitas pedagang, karakteristik, harga, risiko, dan syarat penggunaan barang atau jasa. Informasi sistemik berkaitan dengan alasan suatu produk ditampilkan, dasar pemberian label, hubungan antara promosi berbayar dan pemeringkatan, serta arti verifikasi yang diberikan platform. Ketidakjelasan terhadap faktor yang memengaruhi pemeringkatan dapat membuat konsumen mengambil keputusan berdasarkan asumsi yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Oleh karena itu, kewajiban transparansi harus diarahkan agar konsumen dapat mengambil keputusan secara sadar, bukan hanya memastikan bahwa informasi secara teknis tersedia.

Persoalan yang sama terjadi dalam pembentukan kontrak elektronik. Tindakan menekan tombol persetujuan dapat menunjukkan adanya penerimaan, tetapi tidak membuktikan bahwa seluruh klausula telah disusun secara adil. Keabsahan kontrak elektronik tetap tunduk pada syarat sah perjanjian, asas itikad baik, dan ketentuan perlindungan konsumen. Kontrak dapat sah dari sisi cara pembentukannya, tetapi klausula tertentu tetap tidak mengikat apabila mengalihkan tanggung jawab, menolak pengembalian dana secara mutlak, memberikan kewenangan perubahan sepihak tanpa batas, atau menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh pemulihan. Teknologi hanya mengubah media pembentukan perjanjian dan tidak menghapus prinsip keseimbangan serta larangan pengalihan tanggung jawab secara sepihak.

Pada tahap pelaksanaan transaksi, tanggung jawab platform berkaitan dengan keamanan sistem, autentikasi, pencatatan, pembayaran, dan pengelolaan data. Ketika platform menerima, menahan, meneruskan, atau mengatur pelepasan dana, platform menjalankan fungsi yang berbeda dari sekadar menyediakan ruang komunikasi. Fungsi tersebut melahirkan kewajiban menjamin ketepatan pencatatan, keamanan aliran dana, dan pelaksanaan pengembalian dana. Kesalahan pencatatan pembayaran, kegagalan keamanan akun, hilangnya bukti transaksi, atau pelepasan dana yang tidak sesuai prosedur merupakan kegagalan fungsi platform dan tidak tepat dialihkan seluruhnya kepada pedagang.

Pemrosesan data pribadi juga menimbulkan tanggung jawab tersendiri. Platform menguasai data identitas, perilaku, lokasi, perangkat, preferensi, dan riwayat transaksi konsumen. Pemrosesan tersebut harus mempunyai dasar yang sah, tujuan yang jelas, dan batas penggunaan yang dapat dipertanggungjawabkan. Kerugian konsumen tidak selalu berupa kehilangan uang, tetapi dapat berbentuk pengungkapan data, penggunaan data di luar tujuan, pembentukan profil yang keliru, atau keputusan otomatis yang merugikan. Penguasaan teknologi dan data karena itu menjadi dasar untuk menerapkan standar tata kelola yang lebih tinggi.

Pada tahap setelah transaksi, perlindungan konsumen ditentukan oleh akses terhadap pengaduan, alat bukti, dan pemulihan. Platform pada umumnya menguasai log sistem, data autentikasi, riwayat perubahan informasi, catatan pembayaran, dan dasar keputusan otomatis. Sebaliknya, konsumen hanya menguasai informasi yang terlihat pada aplikasi dan dapat

kehilangan akses ketika akun dibatasi atau transaksi ditutup. Ketimpangan penguasaan alat bukti membuat penerapan beban pembuktian secara konvensional tidak selalu menghasilkan keadilan. Pihak yang menguasai sistem seharusnya berkewajiban menjelaskan proses yang berada dalam kendalinya dan membuktikan bahwa sistem telah dijalankan secara patut.

Mekanisme pengaduan internal belum selalu mampu mengoreksi ketimpangan tersebut. Platform dapat bertindak sekaligus sebagai pengelola sistem, pemegang bukti, penyusun prosedur, dan penentu hasil awal sengketa. Konsentrasi fungsi ini berpotensi menghasilkan keputusan yang tidak transparan ketika konsumen hanya menerima jawaban otomatis tanpa alasan dan tanpa kesempatan mengajukan keberatan. Perlindungan hukum yang efektif membutuhkan prosedur pengaduan yang mudah diakses, mempunyai batas waktu yang jelas, memberikan alasan atas keputusan, serta tidak menutup hak konsumen menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa lain yang disediakan oleh hukum.

Berdasarkan uraian tersebut, persoalan perlindungan konsumen bukan terletak pada ketiadaan norma secara keseluruhan. Hukum positif telah mengatur hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, keandalan sistem elektronik, perdagangan melalui sistem elektronik, dan pelindungan data pribadi. Permasalahan utamanya terletak pada kesenjangan fungsional, ketidakjelasan batas tanggung jawab, dan fragmentasi penerapan norma. Konsumen memiliki hak atas informasi, keamanan, pengaduan, dan ganti rugi, tetapi informasi, alat bukti, serta sarana pemulihan berada dalam penguasaan platform. Keadaan inilah yang menghasilkan ketimpangan antara kekuasaan faktual platform dan tanggung jawab hukum yang dapat dibebankan kepadanya.

Tanggung jawab platform dapat lahir dari beberapa dasar hukum. Tanggung jawab kontraktual muncul ketika platform tidak memenuhi layanan yang dijanjikan dalam syarat penggunaan, jaminan transaksi, sistem pembayaran, atau kebijakan pengembalian dana. Tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum muncul ketika tindakan atau kelalaian platform melanggar hak konsumen atau tidak memenuhi kehati-hatian yang sepatutnya. Tanggung jawab berdasarkan undang-undang timbul dari ketentuan perlindungan konsumen, penyelenggaraan sistem elektronik, perdagangan melalui sistem elektronik, dan pelindungan data pribadi. Keberagaman dasar tersebut menegaskan bahwa status sebagai perantara tidak dapat digunakan sebagai pembebasan umum dari seluruh tanggung jawab.

Model tanggung jawab berdasarkan kesalahan atau fault liability mensyaratkan adanya perbuatan, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal. Model tersebut tetap relevan, tetapi penerapannya dalam transaksi digital menghadapi kendala karena konsumen tidak memiliki akses terhadap log transaksi, metode verifikasi, sistem pemeringkatan, atau dasar keputusan otomatis. Apabila konsumen diwajibkan membuktikan kesalahan teknis secara terperinci, hak untuk menuntut ganti rugi menjadi sulit digunakan. Dalam keadaan ketika fakta teknis dikuasai platform, konsumen seharusnya cukup membuktikan adanya transaksi, kerugian, dan keterkaitan awal antara kerugian dengan fungsi platform. Selanjutnya, platform harus membuktikan bahwa fungsi yang berada dalam kendalinya telah dijalankan secara patut.

Pembalikan beban pembuktian merupakan instrumen untuk mengoreksi ketimpangan informasi dan bukan bentuk penghukuman otomatis terhadap platform. Platform tetap dapat membuktikan bahwa kerugian disebabkan oleh pedagang, konsumen, atau keadaan di luar kendalinya. Namun, pembuktian tersebut harus didukung data yang dapat diuji. Pernyataan bahwa sistem berjalan secara otomatis atau bahwa platform hanya menyediakan sarana tidak cukup karena otomatisasi merupakan pilihan tata kelola yang tetap berada dalam tanggung jawab penyelenggara.

Strict liability memberikan perlindungan lebih kuat karena tidak mensyaratkan pembuktian kesalahan. Meskipun demikian, penerapannya terhadap seluruh aktivitas platform tidak proporsional karena platform menjalankan fungsi yang beragam dan tidak setiap kerugian berhubungan langsung dengan sistemnya. Strict liability lebih tepat diterapkan secara terbatas pada fungsi yang sepenuhnya atau secara dominan berada dalam kendali platform, menimbulkan risiko khusus, dan sulit dibuktikan oleh konsumen, seperti keamanan sistem pembayaran, penyimpanan dana, autentikasi akun, serta keandalan pencatatan transaksi. Konsumen tetap harus membuktikan adanya kerugian dan hubungan kausal dengan fungsi tersebut. Model ini berbeda dari absolute liability yang membatasi atau menutup alasan pembebasan secara lebih ketat (Shidarta, 2014; Keeton et al., 1984).

Penilaian terhadap tanggung jawab platform harus menggunakan perspektif keadilan. Keadilan formal menuntut agar aturan diterapkan secara konsisten, tetapi penerapan standar yang sama kepada pihak dengan kemampuan berbeda dapat mempertahankan ketimpangan. Konsumen dan platform tidak mempunyai akses informasi, kemampuan teknis, dan kekuatan ekonomi yang setara. Keadilan substantif karena itu diperlukan untuk menilai akibat nyata dari pembagian tanggung jawab. Aturan pembuktian dapat terlihat netral, tetapi tetap menghasilkan ketidakadilan apabila konsumen diwajibkan membuktikan fakta teknis yang hanya diketahui platform.

Pemikiran Rawls mengenai justice as fairness memberikan dasar untuk membedakan kesamaan formal dan keadilan yang wajar. Hak konsumen untuk memperoleh informasi, mengajukan keberatan, dan mengakses pemulihan harus mempunyai nilai nyata, bukan hanya dicantumkan dalam ketentuan. Ketimpangan teknologi dan ekonomi tidak selalu harus dihapus karena platform membutuhkan kemampuan teknis dan modal untuk menyediakan layanan. Namun, ketimpangan tersebut hanya dapat dibenarkan apabila pengaturan kelembagaan juga memberikan perlindungan kepada pihak yang lebih lemah. Platform dapat memperoleh manfaat dari skala, data, dan otomatisasi, tetapi manfaat tersebut harus disertai kewajiban mengurangi risiko serta menyediakan pemulihan yang efektif bagi konsumen (Rawls, 1971).

Keadilan distributif menghendaki pembagian kewajiban berdasarkan manfaat, kendali, dan kemampuan mencegah risiko. Pihak yang memperoleh manfaat lebih besar dan mempunyai kemampuan lebih tinggi untuk mencegah kerugian patut menanggung porsi perlindungan yang lebih besar. Keadilan korektif bekerja setelah terjadi kerugian dengan menghubungkan kerugian kepada pihak yang menyebabkan atau berkontribusi terhadapnya. Apabila pedagang dan platform secara bersama-sama menimbulkan kerugian, pembagian tanggung jawab harus memperhatikan kontribusi kausal masing-masing pihak (Weinrib, 1995). Keadilan prosedural juga menuntut adanya akses terhadap bukti, kesempatan untuk didengar, mekanisme keberatan, dan keputusan yang disertai alasan.

Berdasarkan tingkat kendali dan fungsi faktualnya, penelitian ini menawarkan model tanggung jawab platform berjenjang dan proporsional berbasis kendali. Model tersebut tidak memilih secara mutlak antara fault liability dan strict liability, tetapi menempatkan keduanya dalam satu struktur. Penentuan tanggung jawab didasarkan pada tingkat kendali, manfaat ekonomi, pengetahuan terhadap risiko, kemampuan mencegah kerugian, penguasaan alat bukti, dan kontribusi kausal platform terhadap kerugian konsumen.

Lapisan pertama adalah platform sebagai perantara pasif. Kedudukan ini hanya dapat diberikan apabila platform tidak menentukan substansi transaksi, tidak menguasai pembayaran, tidak memberikan jaminan yang membentuk kepercayaan khusus, tidak terlibat dalam hubungan kontraktual utama, dan tidak memperoleh manfaat langsung dari keberhasilan transaksi tertentu. Tanggung jawab dalam lapisan ini pada dasarnya berbasis kesalahan. Namun, pembatasan

tanggung jawab hanya dapat diterapkan selama platform menyediakan mekanisme pelaporan, segera menindaklanjuti pemberitahuan yang dapat dipercaya, menyimpan data yang diwajibkan hukum, serta tidak dengan sengaja membiarkan pelanggaran berlangsung.

Lapisan kedua adalah platform fasilitatif. Platform dalam kategori ini menyediakan fungsi tambahan berupa pemeringkatan, promosi, verifikasi, sistem pembayaran, perlindungan transaksi, pencatatan, atau mekanisme pengaduan. Karena platform ikut membentuk kepercayaan dan jalannya transaksi, standar kehati-hatian yang dibebankan kepadanya menjadi lebih tinggi. Fault liability tetap dapat diterapkan, tetapi disertai praduga tanggung jawab atau pembalikan beban pembuktian terhadap fungsi teknis yang berada dalam penguasaan platform. Konsumen cukup menunjukkan adanya transaksi, kerugian, dan keterkaitan awal dengan fungsi platform, sedangkan platform harus membuktikan bahwa kewajibannya telah dilaksanakan secara patut.

Lapisan ketiga adalah platform pengendali transaksi. Platform termasuk dalam kategori ini apabila secara substansial menentukan syarat utama transaksi, mengendalikan harga atau pemenuhan prestasi, menguasai dana, mengelola logistik, menjual produk dengan identitasnya sendiri, atau mempunyai keterlibatan yang menyebabkan konsumen secara wajar memandang platform sebagai pihak utama. Terhadap fungsi yang sepenuhnya atau secara dominan dikendalikan tersebut, strict liability dapat diterapkan secara terbatas. Penerapannya tidak mencakup seluruh perbuatan pedagang, tetapi hanya fungsi yang risiko dan pengelolaannya berada dalam kendali platform.

Model berjenjang tersebut perlu dilengkapi dengan kewajiban yang berlaku pada seluruh lapisan. Kewajiban tersebut meliputi transparansi mengenai identitas para pihak, kedudukan platform, faktor material dalam pemeringkatan, biaya, pembagian tanggung jawab, dan mekanisme pemulihan. Platform juga berkewajiban melakukan verifikasi berdasarkan tingkat risiko, menjaga keamanan serta keandalan sistem, menyimpan bukti transaksi, menyediakan pengaduan yang mudah diakses, dan memberikan keputusan yang disertai alasan. Dalam proses yang menggunakan keputusan otomatis, platform sekurang-kurangnya perlu menjelaskan faktor utama yang mendasari keputusan dan menyediakan mekanisme peninjauan oleh manusia.

Pemulihan konsumen perlu dilaksanakan melalui satu pintu pengaduan agar konsumen tidak dibebani kewajiban memahami pembagian internal antara platform, pedagang, penyedia pembayaran, dan penyedia logistik. Platform yang menjadi titik utama transaksi harus mengoordinasikan penyelesaian dan memastikan konsumen memperoleh pemulihan. Setelah pemulihan diberikan, platform dapat menggunakan hak regres terhadap pihak yang sebenarnya menyebabkan kerugian. Mekanisme tersebut menempatkan kompleksitas hubungan bisnis pada pelaku usaha yang membentuk ekosistem, bukan kepada konsumen yang hanya menggunakan layanan.

Rekonstruksi tanggung jawab juga memerlukan mekanisme koreksi sistemik. Pengaduan berulang mengenai pedagang, produk, atau pola kegagalan tertentu tidak cukup diselesaikan sebagai perkara individual. Platform perlu menggunakan informasi tersebut untuk memperbaiki sistem, memperkuat verifikasi, mengubah desain, atau menghentikan layanan yang menimbulkan risiko berulang. Pendekatan ini sejalan dengan hukum progresif yang menempatkan hukum sebagai sarana untuk mencapai keadilan dan merespons perkembangan masyarakat, bukan sebagai aturan yang kaku dan tertinggal dari perkembangan teknologi (Rahardjo, 2009).

Dengan demikian, konstruksi hukum di Indonesia telah menyediakan dasar untuk menempatkan platform digital sebagai pelaku usaha sekaligus penyelenggara sistem elektronik. Namun, pengaturan yang tersedia belum membentuk sistem pertanggungjawaban yang sepenuhnya koheren karena batas antara perantara pasif dan platform aktif belum dirumuskan

secara tegas. Kekuasaan platform atas informasi, teknologi, pembayaran, data, alat bukti, dan penyelesaian sengketa juga belum diikuti tanggung jawab hukum yang sebanding. Model tanggung jawab platform berjenjang dan proporsional berbasis kendali menjadi bentuk rekonstruksi yang dapat menghubungkan fungsi faktual platform dengan luas tanggung jawabnya. Model tersebut memadukan fault liability, pembalikan beban pembuktian, strict liability terbatas, serta tanggung jawab bersama atau proporsional untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen secara lebih seimbang dan berkeadilan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital telah diatur melalui berbagai ketentuan, tetapi pengaturannya masih tersebar dan belum memberikan batas yang tegas antara platform sebagai perantara pasif dan platform yang aktif mengendalikan transaksi. Kedudukan dan tanggung jawab platform harus ditentukan berdasarkan fungsi aktual, tingkat kendali, manfaat ekonomi, kemampuan mencegah kerugian, serta penguasaan alat bukti. Oleh karena itu, tanggung jawab platform perlu diterapkan secara berjenjang dan proporsional melalui tanggung jawab berdasarkan kesalahan, pembalikan beban pembuktian, tanggung jawab ketat secara terbatas, atau tanggung jawab bersama apabila kerugian disebabkan oleh platform dan pedagang.

Saran

Pemerintah perlu menyelaraskan peraturan perlindungan konsumen dan ekonomi digital dengan menetapkan klasifikasi serta tanggung jawab platform berdasarkan fungsi dan tingkat kendalinya. Platform harus menjamin transparansi, keamanan transaksi, akses terhadap bukti, dan pengaduan yang efektif tanpa mengalihkan seluruh tanggung jawab kepada pedagang atau konsumen. Dalam penyelesaian sengketa, aparat penegak hukum perlu menilai peran faktual dan kontribusi platform terhadap kerugian agar konsumen memperoleh pemulihan yang adil.

DAFTAR PUSTAKA

Admiral, A., Arifin, R., Adinda, F. A., & Ahmed, S. (2025). Unfair terms in standard digital contracts. *Yustisia Jurnal Hukum*.

Keeton, W. P., Dobbs, D. B., Keeton, R. E., & Owen, D. G. (1984). *Prosser and Keeton on the law of torts* (5th ed.). West Publishing.

Miru, A., & Yodo, S. (2015). *Hukum perlindungan konsumen*. RajaGrafindo Persada. Muliawan, A., & Maharani, D. T. (2026). Consumer protection in electronic commerce. *SENTRI Journal*.

Negara, T. A. S. (2023). Normative legal research in Indonesia: Its origins and approaches. *Audito Comparative Law Journal*.

Nurhayati, Y., Ifrani, I., & Said, M. Y. (2021). Metodologi normatif dan empiris dalam perspektif ilmu hukum. *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia*.

Prihartanto, Y., Arifin, F., & Maarif, I. (2025). From legal formalism to algorithmic justice: Rethinking consumer protection in the digital economy. *Supremasi Hukum*.

Rahardjo, S. (2009). *Hukum progresif: Hukum yang membebaskan*. Kompas.

Rawls, J. (1971). *A theory of justice*. Harvard University Press.

Saifullah, A., Adhyputra, M. F., & Fikri, Z. (2024). Implikasi klausula eksonerasi terhadap perlindungan konsumen. *Jurnal Restorasi Hukum*. https://ejournal.uin-suka.ac.id/syariah/jrh/article/view/3805

Sanjaya, S. (2025). Tanggung jawab hukum perdata dalam transaksi digital. *Berajah Journal*. Shidarta. (2014). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Grasindo.

Weinrib, E. J. (1995). *The idea of private law*. Harvard University Press.

Widjiastuti, A., & Kartiko, N. D. (2025). Implementation of consumer protection from a human rights perspective in Indonesia. *Staatsrecht Journal*.

Zainuddin, M., & Karina, A. D. (2023). Penggunaan metode yuridis normatif dalam penelitian hukum. *Smart Law Journal*.