



Consumer Protection in Electronic Commerce Reviewed from the Aspect of Contractual Liability in Marketplace Platforms

Anatomi Muliawan^{1*}, Desrina Tiara Maharani¹

¹Faculty of Law, Department of Law, Esa Unggul University, West Jakarta, Indonesia

*Corresponding Author's e-mail: desrina.tiaramaharani004@student.esaunggul.ac.id

Article History:

Received: January 13, 2026

Revised: January 27, 2026

Accepted: January 30, 2026

Keywords:

Electronic Commerce;

Consumer Protection;

Contractual Liability.

Abstract: *Electronic commerce through marketplaces is rapidly growing, offering convenience in transactions but also creating challenges in consumer protection. Consumers remain vulnerable due to asymmetric information, differences in geographic location, limitations of liability clauses in marketplace terms, and difficulties in accessing evidence. This study aims to analyze: (1) Consumer protection regulations in electronic commerce under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and (2) The contractual responsibility of marketplaces in safeguarding consumers. Using normative legal research with statutory and conceptual approaches, the study analyzes data qualitatively through literature review. The results indicate that while the Consumer Protection Law provides normative rights such as information, safety, and compensation the law is not fully adapted to digital transactions, leaving gaps in enforcement and remedies. Marketplaces, as intermediaries, hold contractual responsibility through mechanisms like complaint handling, refunds, and product returns. However, limitations of liability and unclear procedures for exercising consumer rights create legal uncertainty and weaken consumer protection. The study concludes that these gaps should be addressed by strengthening and clarifying marketplace contractual responsibilities, ensuring effective, fair, and legally certain protection for consumers in electronic commerce.*

Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: 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>

PENDAHULUAN

Transformasi digital menuntut suatu Perusahaan untuk mampu beradaptasi guna kelanjutan dan pengembangan bisnisnya. Pemanfaatan teknologi menjadi suatu instrumen penting yang memudahkan dan mempercepat transaksi antara produsen dan konsumen. Marketplace atau lokapasar kemudian hadir sebagai penyelenggara perdagangan elektronik yang menjadi perantara konsumen dengan pelaku usaha dalam pelaksanaan proses transaksi produk secara online (Amaliya et al., 2025). Transaksi produk secara online memiliki karakteristik yang berbeda dengan transaksi fisik, sehingga menghadirkan tantangan baru, terutama perihal perlindungan konsumen. Dalam perdagangan elektronik, lokapasar telah menghadirkan hubungan hukum baru yang melingkupi dirinya dengan konsumen dan pelaku usaha. Meskipun transaksi perdagangan elektronik menjanjikan berbagai kemudahan, tidak berarti lokapasar menjadi sistem yang bebas dari permasalahan (Purna, 2024). Prinsip tentang tanggung jawab merupakan persoalan penting dalam hukum perlindungan konsumen. Namun praktiknya, lokapasar kerap tidak mempunyai tanggung jawab terhadap transaksi yang dilakukan oleh konsumen dengan

pelaku usaha, sebab pelaksanaan kontrak terjadi hanya atas kehendak kedua pihak terkait (Halim, 2023). Hukum perikatan mendapati konsep “hubungan kontraktual”, bahwa seseorang dapat diberi tanggung jawab apabila terdapat hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian. Konsep ini terkait dengan salah satu bentuk tanggung jawab hukum dalam perlindungan konsumen, yaitu pertanggungjawaban kontraktual (Elvy & Neni, 2024), yang relevan oleh peran lokapasar sebagai penyelenggara perdagangan elektronik.

Permasalahan kemudian timbul apabila para pihak yang terlibat dalam transaksi lokapasar terpisah secara wilayah. Kondisi ini menjadi salah satu keterbatasan penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Setiawati et al., 2023), khususnya saat konsumen berupaya mengajukan haknya melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang memiliki kekuatan hukum. Mengingat perjanjian jual-beli para pihak dilakukan secara elektronik, berkas perjanjian sebagaimana pada transaksi konvensional tidak tersedia. Kondisi demikian menimbulkan konsekuensi akibat hukum pada pihak yang dirugikan, yaitu potensi mengalami kesulitan melakukan gugatan (Yadi et al., 2022). Menghadapi permasalahan tersebut, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik kemudian memberi tanggung jawab kepada lokapasar dalam menjembatani penyelesaian permasalahan antara konsumen dengan pelaku usaha (Halim, 2023). Konsumen dapat mengajukan pengaduan lanjutan pada pihak lokapasar, namun sebagai penyelenggara sistem elektronik, lokapasar dapat menolak pelaporan jika konten yang dilaporkan tidak termasuk konten dilarang (Jasmine et al., 2022). Perkembangan digital yang memungkinkan lokapasar dalam menyimpan dan mengelola data selama proses transaksi elektronik, sudah semestinya lokapasar turut berperan apabila terjadi perselisihan, dengan membantu upaya penyelesaian melalui pemberian kepastian dan jaminan hukum masing-masing pihak, sebagai pembuktian adanya perjanjian (Wulandari et al., 2024), sekaligus memperkuat memadainya perlindungan konsumen. Penentuan tanggung jawab platform kini kompleks dipengaruhi keterbatasan regulasi yang belum sepenuhnya memberikan uraian tanggung jawab, serta prosedur tindak lanjut kerugian konsumen pada lokapasar (Amaliya et al., 2025).

Ketidaksinkronan atau antinomi regulasi juga muncul karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lahir jauh sebelum era digital, sehingga mengatur prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang lebih relevan untuk transaksi fisik. Sementara itu, praktik transaksi di marketplace saat ini terjadi secara daring dan lintas wilayah, menuntut mekanisme baru dalam pembuktian, mediasi, dan tanggung jawab hukum yang tidak diatur secara rinci oleh UU Konsumen lama. Ketidakselarasan ini menimbulkan ketidakpastian hukum, terutama terkait pihak mana yang bertanggung jawab ketika sengketa muncul dan bagaimana prosedur penyelesaian sengketa secara elektronik dapat dilaksanakan.

Tanggung jawab kontraktual lokapasar dapat dijadikan sebagai upaya memperkuat perlindungan konsumen, namun pengaturan mengenai tanggung jawab kontraktual lokapasar dengan ini masih menimbulkan ketidakpastian. Pernyataan ini diperkuat dengan gagasan pendukung mengenai: (1) Hubungan hukum pada transaksi elektronik yang menimbulkan hak dan kewajiban masing-masing pihak (Wulandari et al., 2024), (2) Penentuan tanggung jawab hukum terhadap penyedia platform yang menjadi kompleks sejalan aktifnya peran lokapasar sebagai perantara transaksi online (Amaliya et al., 2025), dan (3) Selaras dengan Pasal 72 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, dimana penyelesaian sengketa perdagangan melalui sistem elektronik dapat dilaksanakan secara elektronik. Sehingga perkembangan digital diharapkan mampu memberi peningkatan

efisiensi serta aksesibilitas tercapainya penyelesaian sengketa yang adil dan efektif (Setiawati et al., 2023). Kementerian Perdagangan menerima pengaduan konsumen sejak 2022 hingga 2025, sebanyak 19.428 atau 92,70% pengaduan terkait e-commerce. Menurut Moga Simatupang sebagai Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, hingga Maret 2025 jumlah pengaduan meningkat signifikan dari tahun sebelumnya, beliau turut mengatakan bahwa dengan ini terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen (Bunga, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan penelitian ini meliputi: (1) bagaimana pengaturan perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; dan (2) bagaimana tanggung jawab kontraktual lokapasar (marketplace) dalam memberikan perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik.

LANDASAN TEORI

Konsep Perdagangan Elektronik dan Marketplace (Lokapasar)

Perdagangan elektronik (electronic commerce) merupakan perbuatan hukum berupa kegiatan jual beli yang dilakukan oleh subjek hukum menggunakan perangkat elektronik (Hidayat et al., 2023). Perkembangannya di Indonesia turut menjadi pilar penting pertumbuhan ekonomi karena memberikan kemudahan akses produk/jasa tanpa batas geografis (Hutagalung et al., 2025). Salah satu bentuk yang berkembang adalah Business to Consumer (B2C), yaitu ketika pelaku usaha berinteraksi langsung dengan konsumen melalui platform digital.

Marketplace atau lokapasar hadir sebagai penyelenggara perdagangan elektronik yang berperan sebagai perantara konsumen dan pelaku usaha dalam keseluruhan prosedur jual-beli digital, mulai dari pemesanan produk, pertukaran informasi, hingga transaksi pembayaran (Mahran & Sebyar, 2023). Dengan adanya lokapasar, hubungan hukum dalam perdagangan elektronik tidak hanya terjadi antara konsumen dan pelaku usaha sebagaimana transaksi konvensional, melainkan mencakup lokapasar sebagai pihak yang menjembatani proses transaksi (Nurul et al., 2020).

Hubungan Hukum, Perjanjian, dan Kontrak Elektronik

Transaksi elektronik tetap berpedoman pada prinsip-prinsip umum hukum perdata dan ketentuan Undang-Undang ITE, dengan nilai perlindungan konsumen sebagai landasan normatif dalam implementasinya (Zamzam et al., 2023). Transaksi elektronik lahir dari momentum of agreement, yakni saat tercapai kesepakatan mengenai objek dan nilai jual, meskipun penyerahan barang belum terjadi (Kurniawan, 2025). Kesepakatan tersebut menimbulkan perjanjian yang membentuk hubungan hukum, sehingga melahirkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban bagi para pihak (Wahid & Badriyah, 2022).

Dalam transaksi marketplace, hubungan kontraktual mencakup konsumen, pelaku usaha, dan lokapasar sebagai perantara, sehingga kedudukan dan tanggung jawab hukum tiap pihak perlu dipahami sesuai perannya dalam kontrak elektronik (Wulandari et al., 2024). Bentuk kontrak elektronik yang lazim digunakan ialah *clickwrap agreement*, yaitu persetujuan konsumen melalui tombol “agree” atau “checkout” sebagai penerimaan syarat dan ketentuan platform (Clarissa et al., 2025). Ketidaktepatan aspek hukum dari salah satu pihak dalam hubungan ini dapat memunculkan kerentanan perlindungan konsumen (Sari & Irawaty, 2025).

Teori Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik

Konsumen dalam perdagangan elektronik cenderung berada pada posisi yang lebih lemah karena keterbatasan akses pada informasi dan prosedur tindak lanjut kerugian (Amaliya et al., 2025). Kerugian dapat timbul karena praktik transaksi yang rentan, seperti barang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan pengiriman, hingga kerusakan atau kehilangan produk (Amaliya et al., 2025). Dalam konteks tersebut, teori perlindungan konsumen (consumer protection theory) menempatkan regulasi sebagai instrumen perlindungan terhadap konsumen dari produk maupun aktivitas konsumsi yang berpotensi merugikan (Djoni & Rachmadi, 2024).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar normatif perlindungan konsumen, termasuk dalam transaksi elektronik, melalui pengaturan hak atas keamanan/kenyamanan, hak atas informasi yang benar, serta hak memperoleh kompensasi dan penyelesaian sengketa (Pratama et al., 2025). Tantangan praktik muncul karena konsumen kerap hanya bertumpu pada deskripsi/gambar produk tanpa pemeriksaan langsung, sehingga rawan ketidaksesuaian informasi (Pembayun & Gunawan, 2025), dan diperparah keterbatasan pemahaman konsumen mengenai hak serta mekanisme pengaduan/sengketa (Panjaitan et al., 2023).

Teori dan Konsep Tanggung Jawab Kontraktual Lokapasar

Tanggung jawab merupakan isu sentral dalam perlindungan konsumen, dan dalam transaksi elektronik tanggung jawab dapat lahir dari hubungan kontraktual (Halim, 2023). Prinsip *privity of contract* menegaskan bahwa adanya hubungan kontraktual dapat melahirkan konsekuensi tanggung jawab bagi pihak-pihak yang terikat di dalamnya (Amaliya et al., 2025). Dalam kerangka ini, lokapasar memiliki tanggung jawab kontraktual yang termuat dalam syarat dan ketentuan sebagai bentuk tanggung jawab perdata yang timbul karena perjanjian/kontrak elektronik (Elvy & Neni, 2024).

Tanggung jawab kontraktual lokapasar menjadi relevan karena lokapasar mengendalikan alur transaksi melalui sistem, termasuk mekanisme pembayaran seperti rekening bersama (*escrow*) yang menahan dana hingga pesanan diterima konsumen (Wulandari et al., 2024). Pada sisi lain, lokapasar juga memikul kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjalankan sistem secara andal, aman, dan bertanggung jawab (Athallah, 2025). Namun, klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat dan ketentuan sering kali cenderung melindungi lokapasar, sehingga berpotensi melemahkan posisi konsumen terutama karena kontrak *clickwrap* tidak memberi ruang negosiasi (Abdini et al., 2026).

Pembuktian Elektronik dan Akses Konsumen terhadap Pemulihan Hak

Efektivitas perlindungan konsumen dalam sengketa sangat dipengaruhi oleh akses terhadap pembuktian. Dalam transaksi elektronik, bukti transaksi cenderung tersimpan dalam sistem platform, sehingga konsumen dapat mengalami hambatan akses ketika akan menuntut pemulihan hak (Laksono, 2025). Pembuktian elektronik memiliki kekuatan hukum apabila informasinya dapat dijamin, diakses, ditampilkan, dan dipertanggungjawabkan (Fakhriah, 2023). Karena itu, peran lokapasar sebagai pengelola data transaksi menjadi strategis untuk mendukung pemulihan hak konsumen, bukan sebagai pihak yang selalu dipersalahkan atas wanprestasi pelaku usaha, melainkan sebagai pihak fungsional yang memastikan proses perlindungan dan penyelesaian sengketa dapat berjalan efektif (Amaliya et al., 2025).

Teori Asimetri Informasi

Dalam perdagangan elektronik, konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha karena keterbatasan informasi yang dimiliki, fenomena ini dikenal sebagai Asimetri Informasi (Akerlof, 1970). Ketimpangan informasi ini menempatkan konsumen pada risiko menerima produk yang tidak sesuai, keterlambatan pengiriman, atau layanan yang cacat. Untuk melindungi konsumen, konsep Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) menegaskan bahwa penyelenggara marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul tanpa harus dibuktikan adanya kesalahan atau kelalaian (Vogel, 2020). Dengan penerapan prinsip ini, lokapasar sebagai perantara transaksi wajib menjamin keandalan informasi dan proses transaksi, sekaligus menjadi dasar bagi mekanisme penyelesaian sengketa elektronik yang efektif, termasuk melalui platform ODR, sehingga posisi konsumen menjadi lebih terlindungi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menitikberatkan pada pendekatan perundang-undangan (statute approach) untuk mengkaji peraturan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian, serta pendekatan konseptual (conceptual approach) dengan fokus pada konsep Asimetri Informasi dan Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) untuk menelaah kerentanan konsumen serta tanggung jawab lokapasar dalam transaksi elektronik. Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan yang meliputi peraturan perundang-undangan, literatur hukum, serta karya ilmiah yang relevan. Seluruh bahan hukum yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif-deskriptif untuk memberikan argumentasi hukum dan rekomendasi normatif terhadap kebijakan hukum perlindungan konsumen, khususnya terkait tanggung jawab lokapasar sebagai penyelenggara perdagangan elektronik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Konsumen Dalam Perdagangan Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kemudahan konsumen atas akses layanan serta produk tanpa batas geografis menjadikan perdagangan elektronik memegang pilar penting terhadap pertumbuhan ekonomi yang terus mengalami perkembangan di Indonesia (Hutagalung et al., 2025). Perdagangan elektronik merupakan suatu perbuatan hukum berupa kegiatan jual beli yang dilakukan oleh subjek hukum menggunakan perangkat elektronik (Hidayat et al., 2023). Terdapat salah satu bagian perdagangan elektronik yang berkembang oleh hadirnya platform dan toko online yang menjual berbagai kebutuhan pribadi, yaitu Business to Consumer. Jenis ini terjadi saat adanya keterlibatan langsung pengusaha dalam interaksi konsumen dengan pelaku usaha. Platform yang umum digunakan untuk berdagang secara elektronik di Indonesia salah satunya yaitu marketplace atau lokapasar. Lokapasar hadir melingkupi peran sebagai sarana komunikasi konsumen dengan pelaku usaha, terhadap keseluruhan prosedur jual beli digital, dimulai pada pemesanan produk, pertukaran informasi, hingga transaksi pembayaran (Mahran & Sebyar, 2023). Hubungan hukum dalam perdagangan elektronik dengan ini tidak hanya terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha sebagaimana perdagangan konvensional. Struktur hubungan hukum yang mencakup lokapasar ini merupakan pola hubungan hukum yang terbentuk oleh adanya transaksi perdagangan elektronik (Nurul et al., 2020).

Transaksi elektronik berpedoman umum pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang ITE, dengan menjunjung tinggi nilai yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Zamzam et al., 2023). Transaksi elektronik timbul dari momentum of agreement yang terjadi saat adanya kesepakatan mengenai produk dan nilai jualnya, meskipun penyerahan produk belum dilakukan (Kurniawan, 2025). Sesuai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, prosedur jual beli berasal dari kesepakatan yang telah dibuat oleh pihak pembeli dan penjual untuk melaksanakan transaksi jual-beli (Hidayat et al., 2023). Sebagai inti dari prosedur perdagangan elektronik, Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang ITE memberi arti transaksi elektronik sebagai suatu perbuatan hukum (Sinaulan et al., 2025). Bentuk perbuatan hukum oleh adanya kesepakatan dikenal sebagai perjanjian sebagaimana Pasal 1230 mengatur tentang syarat sahnya. Perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terdapat dalam pasal 1313, sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih (Hidayat et al., 2023). Sesuai pendapat Sudikno, perjanjian ialah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasar kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum (Wahid et al., 2022). Melalui hubungan hukum, akibat hukum yang timbul berupa hak dan kewajiban yang perlu dilaksanakan setiap pihak, terutama lokapasar sebagai penyelenggara perdagangan elektronik (Wulandari., 2024).

Terhadap akses dan pengetahuan atas prosedur perdagangan elektronik hingga prosedur tindak lanjut kerugian pada lokapasar, konsumen kerap kali berada pada kedudukan yang lebih lemah. Dalam melaksanakan hubungan hukum, terhadap perjanjian tersebut apabila terdapat salah satu pihak tidak melaksanakan kewajiban, pihak tersebut maka dapat dinyatakan telah melakukan wanprestasi. Beberapa permasalahan yang rentan terjadi seperti ketidaksesuaian produk dengan deskripsi pelaku usaha, penerimaan barang melewati estimasi informasi lokapasar, hingga kehilangan atau kerusakan produk (Amaliya et al., 2025). Hal demikian mengakibatkan terjadinya hubungan hukum dengan potensi timbulnya kerugian konsumen jika tidak adanya mekanisme perlindungan yang memadai dalam regulasi perlindungan konsumen. Kedudukan konsumen pada hubungan hukum sebagaimana dimaksud menjadi perhal utama dalam penegakan prosedur perdagangan elektronik di Indonesia. Pendapat Barry M. Mitnick terhadap kepentingan regulasi hukum di bidang ekonomi, salah satunya yaitu consumer protection theory atau teori perlindungan konsumen, sebagai dasar pembuatan peraturan yang ditujukan untuk melindungi konsumen terhadap produk ataupun aktivitas konsumen sendiri (Djoni & Rachmadi, 2024). Peraturan melingkupi pemberian perlindungan kepada konsumen kemudian hadir dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai landasan konstitusional konsumen mendapat perlindungan hukum, serta implementasi kebijakan yang efektif dalam menjamin berbagai hak konsumen (Pratama et al., 2025).

Undang-Undang Perlindungan konsumen meskipun dibentuk sebelum berkembangnya internet, regulasi ini pada praktiknya turut melingkupi perlindungan hak konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik (Saputra, 2025). Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan konsumen beberapa hak yang dapat dijadikan sebagai dasar perlindungan hukum dalam perdagangan elektronik:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang atau jasa, serta mendapatkannya sesuai dengan nilai tukar, kondisi dan jaminan yang dijanjikan;

3. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.

Dalam transaksi pada lokapasar, penerapan berbagai hak tersebut kerap menimbulkan suatu hambatan oleh adanya kompleksitas ketidaksesuaian informasi. Konsumen umumnya hanya mengutamakan gambar dan deskripsi produk yang tidak dapat diperiksa langsung sebagaimana perdagangan konvensional (Pembayun & Gunawan, 2025). Kondisi demikian menempatkan konsumen pada posisi relatif lemah, terutama ketika dikaitkan oleh faktor kelemahan konsumen atas keterbatasan pemahaman akan haknya dan prosedur penegakannya (Panjaitan & Harahap, 2023). Permasalahan lalu menjadi umum dialami oleh konsumen dan sedikit yang diajukan sebab terdapat juga minim pemahaman konsumen terhadap prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa dalam transaksi lokapasar (Amaliya et al., 2025). Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kemudian memberikan konsumen perlindungan bahwa:

1. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
2. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Ketentuan berbagai hak konsumen sebagaimana dimaksud dapat dijadikan sarana bagi konsumen dalam meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandiriannya untuk melindungi diri pada penggunaan layanan lokapasar. Namun, dalam menjaga hak dan kewajiban setiap pihak dengan seimbang, perlindungan atas hak konsumen perlu diterapkan bersamaan dengan kewajiban konsumen untuk membaca informasi keterangan produk, mengikuti prosedur pemakaian produk, serta beritikad baik ketika melaksanakan transaksi jual-beli pada lokapasar.

Terhadap kerentanan permasalahan pada konsumen dalam perdagangan elektronik, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi perlindungan lainnya yang dapat digunakan konsumen sebagai dasar pemenuhan haknya jika dilanggar:

1. Hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas produk yang digunakan;
2. Hak untuk diperlakukan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif;
3. Hak untuk mendapatkan kompensasi apabila produk yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Menghadapi kerugian konsumen dalam penggunaan layanan lokapasar, diperjelas oleh Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa ganti kerugian jadi tanggung jawab pelaku usaha dengan diantaranya melalui pengembalian uang dan penggantian barang atau jasa yang setara. Diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, konsumen dapat dan diberikan sarana oleh lokapasar, menyampaikan keluhan terhadap kerugian yang dialaminya untuk kemudian dimintakan pertanggungjawaban kepada pelaku usaha. Konsumen dapat berdiskusi dengan pelaku usaha pada halaman pengaduan yang telah disediakan lokapasar dan bersama menentukan solusi atas permasalahan konsumen dengan mengedepankan hak serta kewajiban setiap pihak sesuai ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Menghadapi masih terjadinya permasalahan kepentingan konsumen dari praktik pelaku usaha yang merugikan, Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kemudian menetapkan apabila pelaku usaha menolak, tidak memberi tanggapan, ataupun tidak memenuhi ganti rugi sebagaimana tuntutan konsumen, dapat diajukan gugatan kepadanya melalui Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen atau Badan Peradilan tempat kedudukan konsumen. Penerapan berbagai hak konsumen sebagai perlindungan hukum secara garis besar ditujukan untuk memulihkan kondisi konsumen yang telah dirugikan melalui prosedur hukum. Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian telah memberikan optimalisasi pelayanan kepada konsumen, mulai pada aspek keamanan, ketersediaan informasi detail produk, edukasi konsumen, ketersediaan metode ganti rugi dan penyelesaian masalah yang efektif, serta keleluasaan membentuk lembaga konsumen untuk menyampaikan komplain kepada pelaku usaha yang merugikan (Mardatillah et al., 2023).

Tanggung Jawab Kontraktual Lokapasar (Marketplace) Dalam Perdagangan Elektronik Dalam Memberikan Perlindungan Konsumen

Konsumen sebagai pengguna layanan perdagangan elektronik mulanya wajib menyepakati kebijakan layanan dalam kontrak elektronik yang telah ditetapkan lokapasar sebagai penyedia platform (Clarissa et al., 2025). Bentuk kesepakatan dalam kontrak elektronik yang umum digunakan pada lokapasar yaitu clickwrap agreement, dimana tombol “agree” atau “checkout” menjadi bentuk persetujuan konsumen terhadap syarat dan ketentuan lokapasar. Transaksi elektronik sebagai inti dari prosedur lokapasar dengan ini berdasar pada perwujudan dari suatu kontrak yang terlaksana secara elektronik. Pasal 4 Ayat 1 Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 juga menyebutkan bahwa setiap pihak yang terlibat transaksi perlu melakukannya melalui perjanjian atau kontrak yang turut dilaksanakan secara elektronik (Amaliya et al., 2025). Kontrak mengatur berbagai hak dan kewajiban setiap pihak, mulai pada penawaran, persetujuan, hingga pelaksanaan pembayaran dan penyerahan produk (Sari & Irawaty, 2025). Sebagaimana hubungan hukum antara konsumen, pelaku usaha, dan lokapasar atas sebuah perjanjian, memberi arti telah disepakati masing-masing pihak pada suatu kontrak yang mengikat (Hidayat et al., 2023). Dalam transaksi lokapasar, demikian hubungan kontrak terdiri dari konsumen, pelaku usaha, dan lokapasar sendiri yang menjembatani (Wulandari et al., 2024), dengan penegasan bahwa setiap pihak memiliki peran dan tanggung jawab hukum sesuai kedudukannya dalam transaksi elektronik. Ketidakjelasan aspek hukum pada salah satu pihak dapat menimbulkan kerentanan perlindungan konsumen (Sari & Irawaty, 2025).

Sebagaimana perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, menjadi tanggung jawab lokapasar sebagai penyedia platform guna mengatasi permasalahan yang timbul pada transaksi jual-beli (Amaliya et al., 2025). Berdasarkan prinsip the privity of contract, adanya hubungan kontraktual menimbulkan suatu tanggung jawab (Amaliya et al., 2025). Berkaitan prinsip tersebut, peran lokapasar menghadirkan bentuk tanggung jawab berupa tanggung jawab kontraktual yang tercantum melalui syarat dan ketentuan lokapasar. Tanggung jawab kontraktual menjadi salah satu bentuk tanggung jawab hukum dalam perlindungan konsumen sebagai tanggung jawab perdata yang timbul oleh adanya perjanjian atau kontrak. Tanggung jawab kontraktual dilaksanakan oleh pelaku usaha perihal kerugian konsumen atas pemanfaatan jasa yang diberikan (Elvy & Neni, 2024). Tanggung jawab ini relevan dengan peran lokapasar sebagai pihak penyedia layanan perdagangan elektronik. Lokapasar dapat dimintai pertanggungjawaban meskipun kerugian konsumen timbul akibat pihak ketiga atau pelaku usaha, sebab lokapasar memiliki kendali atas keberlangsungan transaksi pada platformnya berdasarkan prinsip *strict liability*. Hal ini diperkuat dengan pemberian jaminan keamanan perdagangan elektronik dengan pengembangan sistem rekening bersama. Pembayaran konsumen

ditahan lebih dulu oleh lokapasar (Athallah., 2025), dimana kemudian dilakukan transfer pada rekening pelaku usaha setelah pesanan diterima konsumen (Wulandari et al., 2024).

Tanggung jawab hukum pada kontrak elektronik turut melingkupi aspek perlindungan konsumen (Muhammad et al., 2025). Mengenai tanggung jawab hukum yang berkenaan dengan kontrak, Helmes memberi pemikiran bahwa tujuan utama dari teori tanggung jawab hukum yaitu penyesuaian berbagai hal eksternal kedalam aturan hukum. Teori Helmes beranggapan bahwa kontrak merupakan cara untuk mengurangi risiko seperti wanprestasi (Amin & Awangga, 2023). Risiko menjadi suatu ajaran bahwa seseorang memiliki kewajiban untuk menanggung kerugian bila terdapat kejadian diluar kesalahan salah satu pihak yang menimpa benda sebagai objek perjanjian (Rudyat, 2025). Hal ini diperkuat bahwa disamping hubungan hukum konsumen, pelaku usaha, dan lokapasar, hubungan hukum juga dapat timbul antara subyek hukum dengan benda (Anisa & Isdiyana, 2024). Lokapasar berkaitan dengan teori Helmes menempatkan dirinya pada hubungan hukum eksternal sebagai pihak yang menyediakan kontrak elektronik dalam sistem perdagangan.

Lokapasar rentan menghadapi kesengajaan pelaku usaha dalam memberi informasi yang dilanggar oleh hukum. Penyalahgunaan memungkinkan timbulnya kerugian bagi lokapasar atas persepsi keterlibatan dalam perbuatan tersebut. Mencegah terjadinya kegiatan yang merugikan konsumen dalam penelusuran produk, lokapasar berdasar pada Pasal 15 Ayat 1 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik wajib untuk menyelenggarakan sistem elektronik yang dioperasikannya dengan andal, aman, dan bertanggung jawab. Kewajiban tersebut ditujukan guna membangun keterpercayaan atas sistem yang diselenggaranya kepada publik sebagaimana dijelaskan lebih lanjut oleh Pasal 23 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. Meski ketentuan tersebut telah ditetapkan, masih adanya implementasi terbatas akan tanggung jawab lokapasar mengenai keterbatasan kemampuannya melakukan kontrol kualitas terhadap jutaan produk yang dipasarkan pada platformnya (Athallah., 2025). Masih terdapat pelaku usaha yang memperdagangkan produk secara tidak baik terlihat dari berbagai praktik yang merugikan hak konsumen, seperti gambar dan informasi produk tidak akurat (Tatianna et al., 2025), sehingga berujung diterimanya produk tidak sesuai dan berkualitas rendah.

Sebagai penyelenggara perdagangan elektronik, saat menemui informasi elektronik yang dilarang oleh hukum, lokapasar bertanggungjawab atas konsekuensi hukum akibat beradanya informasi terkait. Namun, ketentuan tersebut tidak kembali berlaku jika lokapasar bertindak cepat menghapus konten informasi elektronik tersebut setelah memperoleh pengetahuan atau kesadaran (Amaliya et al., 2025). Kerugian konsumen dengan ini tetap timbul, terutama jika produk yang dipesan berada dalam proses pengiriman atau ternyata telah sampai pada konsumen. Pasal 23 huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 lalu memberi lokapasar tanggung jawab dalam menjembatani penyelesaian permasalahan konsumen dengan pelaku usaha. *“Untuk menghindari atau merespon adanya konten informasi elektronik illegal, Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dalam negeri dan/atau luar negeri wajib menyediakan sarana kontrol teknologi dan/atau sarana penerimaan laporan atau aduan masyarakat”*. Pengelolaan sistem elektronik oleh lokapasar kemudian tersedia pusat bantuan dengan beragam upaya untuk mengatasi permasalahan atau kendala konsumen. Penyelesaian umumnya memerlukan proses 2-7 hari hingga permasalahan terselesaikan. Jika pada proses penyelesaian permasalahan pelaku usaha tidak memberikan itikad baik, konsumen dapat mengajukan

pengaduan lanjutan pada pihak lokapasar dengan menjelaskan kronologi permasalahan yang dialaminya (Halim, 2023).

Perlu penegasan kembali bahwa tanggung jawab kontraktual lokapasar dasarnya hadir oleh adanya syarat dan ketentuan yang mengikat konsumen dan pelaku usaha. Namun, klausul kontraktual kerap didapat cenderung melindungi lokapasar daripada konsumen (Athallah., 2025). Klausula pada syarat dan ketentuan umumnya memuat pembatasan mengenai tanggung jawab lokapasar, seperti pernyataan bahwa platform tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang. Pembatasan lalu dipertegas dalam Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lokapasar terbatas bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektronik serta pengelolaan konten pada platformnya secara andal, aman, dan bertanggungjawab saja, yang mana ketentuan ini tidak dapat berlaku lagi jika telah terbukti terjadinya kesalahan dari pihak pedagang. Kondisi demikian menempatkan konsumen pada posisi tidak seimbang, konsumen kesulitan untuk menolak klausula sebab transaksi digital membutuhkan persetujuan melalui tombol “agree” tanpa ruang untuk mengeoisasikan isi kontrak (Abdini et al., 2025).

Terkait dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab kontraktual lokapasar berdasar keutamaan memberikan konsumen upaya perlindungan penyelesaian permasalahan secara patut. Ketika konsumen mengajukan keluhan melalui pusat pengaduan pada lokapasar, lokapasar wajib dengan baik dan tidak diskriminatif mendengarkan keluhan dan pendapat konsumen mengenai produk yang diperjualbelikan pada platformnya. Lokapasar kemudian turut membantu dan menjamin konsumen mendapat kompensasi oleh pelaku usaha dalam hal terbukti bahwa produk yang diterimanya tidak sama dengan perjanjian atau bukan seperti yang dideskripsikan. Lokapasar atas tanggung jawab kotraktual dapat memberi bantuan penyelesaian permasalahan konsumen melalui berlakunya mekanisme *refund* (pengembalian dana), *return* (pengembalian barang), dan *buyer protection* (Athallah., 2025) oleh adanya sistem rekening bersama. Kegagalan mengatasi permasalahan oleh lokapasar dapat mengakibatkan konsekuensi hukum yang memaksanya sebagai perantara untuk berperan melalui tindakan hukum perdata (Amaliya et al., 2025). Hal ini diperkuat dengan peran lokapasar sebagai penyedia sekaligus perantara konsumen dan pelaku usaha, atas kepemilikan akses menyeluruh terhadap standar verifikasi pelaku usaha, pengawasan transaksi, hingga penyelesaian permasalahan pada pusat bantuan yang timbul dari transaksi (Prabowo, 2025).

Ketika timbulnya kerugian konsumen cukup besar dengan tidak berhasilnya mekanisme penyelesaian melalui sarana lokapasar, pemilihan penyelesaian oleh konsumen cenderung pada mekanisme yang berkekuatan hukum dengan ajuan gugatan pada pelaku usaha. Berdasar pada hubungan kontraktual lokapasar dengan konsumen dan pelaku usaha, konsekuensi hukum yang terjadi berupa peranan aktif dalam pemulihan hak konsumen. Tanggung jawab kontraktual lokapasar dari sebagai penyedia dan perantara transaksi menjadi subjek pendukung perlindungan konsumen, mengingat strategisnya posisi lokapasar atas penguasaan penuh berjalannya sistem elektronik hingga mekanisme pembayaran melalui sistem rekening bersama. Konsep akses dalam perlindungan konsumen merujuk pada kemampuan individu untuk memperoleh perlindungan hukum yang adil dan efektif (Pramono et al., 2025). Tetapi atas adanya pembatasan tanggung jawab lokapasar, konsumen rentan mengalami kesulitan membuktikan bahwa transaksi

telah berlangsung sah secara hukum, sebab bukti transaksi hanya tersimpan pada sistem penyedia yang seringkali tidak mudah diakses oleh konsumen. Dalam perolehan bukti, konsumen tidak jarang menghadapi kesulitan lainnya, baik tidak responsifnya pelayanan pengaduan, maupun karena tidak adanya kebijakan transparansi yang memadai (Laksono, 2025). Diperkuat adanya pernyataan bahwa pembuktian secara elektronik dapat berkekuatan hukum ketika informasinya mampu dijamin, dapat diakses, ditampilkan, dan dipertanggungjawabkan (Fakhriah, 2023).

Demikian, ketika konsumen mengajukan gugatan, tanggung jawab kontraktual lokapasar tidak diartikan sebagai tanggung jawab atas substansi wanprestasi pelaku usaha, melainkan sebagai tanggung jawab fungsional jaminan konsumen dalam memperoleh efektifitas keadilan. Perluasan peran tersebut secara proporsional memastikan lokapasar terhadap pengelolaan sistemnya tidak memperlemah posisi hukum konsumen dalam pemulihan haknya. Lokapasar tidak disamakan sebagai pihak yang bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Hal ini diperkuat oleh adanya prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen. Pemasaran produk yang merugikan tetap dibebankan pada pelaku usaha, sebab pada penerapan tanggung jawab ini terletak *risk liability*, dimana kewajiban ganti rugi dibebankan ke pihak yang menimbulkan risiko kerugian tersebut (Amaliya et al., 2025). Lokapasar atas tanggung jawab kontraktual kepada konsumen dapat turut berperan saat terjadi kerugian yang timbul akibat permasalahan para pengguna layanannya, sebagai perantara upaya penyelesaian melalui pemberian kepastian dan jaminan hukum masing-masing pihak sebagai pembuktian adanya perjanjian pada prosedur penyelesaian yang ditentukan konsumen. Pasal 72 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 menetapkan bahwa penyelesaian perdagangan melalui sistem elektronik dapat dilaksanakan secara elektronik. Lokapasar nantinya dapat menyediakan pembuktian secara elektronik melalui dasar hukum berlandaskan Pasal 5 Ayat 1 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik: *Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah*, sehingga lokapasar tetap berada sebagai pihak yang tidak dirugikan.

Analisis Syarat dan Ketentuan Marketplace dan Pusat Bantuan Bedah syarat dan ketentuan (Terms of Service) salah satu marketplace besar di Indonesia menunjukkan adanya klausula baku yang membatasi tanggung jawab platform terhadap kerusakan, keterlambatan, atau ketidaksesuaian produk, serta menempatkan penyelesaian sengketa sepenuhnya pada pelaku usaha. Klausula semacam ini berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen yang melarang klausula baku yang merugikan konsumen. Di sisi lain, fitur pusat bantuan atau layanan komplain yang disediakan marketplace dapat dipandang sebagai bentuk pemenuhan tanggung jawab kontraktual berdasarkan hukum perdata Indonesia, karena memberi mekanisme bagi konsumen untuk menuntut haknya, memperoleh klarifikasi, serta memfasilitasi refund, return, atau kompensasi. Meskipun demikian, efektivitas pemenuhan tanggung jawab ini tergantung pada kecepatan, transparansi, dan kemampuan platform untuk menindaklanjuti pengaduan secara proporsional terhadap kerugian yang dialami konsumen.

KESIMPULAN

Perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik secara normatif telah terakomodasi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, informasi yang

benar, serta kompensasi atas kerugian. Ketentuan tersebut tetap berlaku dalam transaksi elektronik karena hubungan hukum yang terbentuk melalui kontrak elektronik tetap melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Namun, karakteristik perdagangan elektronik yang melibatkan sistem digital dan perbedaan wilayah menimbulkan keterbatasan akses konsumen terhadap mekanisme penegakan hak, sehingga perlindungan konsumen belum berjalan optimal. Penerapannya terhadap perdagangan elektronik masih memerlukan dukungan dari pengaturan lainnya serta peran aktif para pihak terkait, terutama lokapasar sebagai perantara konsumen dengan pelaku usaha.

Tanggung jawab kontraktual lokapasar kemudian hadir dari perannya sebagai perantara dalam transaksi elektronik dan berfungsi penting dalam memperkuat perlindungan konsumen pada seluruh tahapan transaksi, mulai penelusuran, pembayaran, hingga penerimaan produk dengan baik oleh konsumen. Meskipun lokapasar telah menyediakan berbagai mekanisme perlindungan, pembatasan tanggung jawab dalam syarat dan ketentuan yang cenderung melindunginya serta penguasaan data transaksi oleh lokapasar cenderung melemahkan posisi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengaturan hukum yang memperjelas dan memperluas tanggung jawab kontraktual lokapasar, khususnya terkait kewajiban menyediakan akses pembuktian elektronik dan peran aktif dalam penyelesaian sengketa konsumen. Lokapasar demikian dapat memiliki kewajiban hukum untuk berperan aktif dan bertanggung jawab dengan berbagai batas kontraktual guna menjamin kepentingan konsumen. Penguatan tersebut dapat diwujudkan melalui peraturan pelaksana Undang-Undang Perlindungan Konsumen guna menjamin kepastian hukum serta perlindungan konsumen yang efektif dan menyeluruh dalam perdagangan elektronik.

Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengaturan hukum yang memperjelas dan memperluas tanggung jawab kontraktual lokapasar, khususnya terkait kewajiban menyediakan akses pembuktian elektronik dan peran aktif dalam penyelesaian sengketa konsumen. Lokapasar demikian dapat memiliki kewajiban hukum untuk berperan aktif dan bertanggung jawab dengan berbagai batas kontraktual guna menjamin kepentingan konsumen.

Sebagai rekomendasi konkret, revisi UUPK perlu mempertimbangkan pengaturan tanggung jawab renteng (joint liability) antara pelaku usaha dan platform agar konsumen dapat menuntut pemulihan hak secara efektif tanpa hambatan. Selain itu, regulasi turunan seperti Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PSTE) dapat diperkuat dengan ketentuan yang lebih spesifik mengenai peran platform dalam penyelesaian sengketa, transparansi data transaksi, dan mekanisme pemenuhan hak konsumen, termasuk akses pembuktian elektronik dan penegakan klaim kompensasi. Langkah ini akan memberikan kepastian hukum yang lebih kuat serta perlindungan konsumen yang menyeluruh dan efektif dalam ekosistem perdagangan elektronik.

DAFTAR REFERENSI

1. Abdini, A. N., dkk. (2026). *Perlindungan konsumen dalam kontrak digital: Analisis klausula baku pada platform e-commerce di Indonesia*. 10640–10646.
2. Amaliya, L., dkk. (2025). Tanggung jawab dan sanksi marketplace dalam kasus kerugian konsumen (perspektif hukum futuristik). *Jurnal Realitas Hukum*, 1(1), 18–31. <https://jurnal.prestasiku.org>
3. Amin, & Awangga. (2023). *Buku ajar hukum perjanjian*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=7gF20QEACAAJ>

4. Anisa Putri Wulandari, Isdiyana Kusuma Ayu, A. (2024). Kedudukan marketplace terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi jual beli online. 30(1).
5. Arini Rahman, Iron Fajrul Aslami, A. S. P. (2025). Penyelesaian sengketa e-commerce terhadap kerugian konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (studi kasus di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen WKP II Banten). 6(4).
6. Akerlof, G. A. (1970). *The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism*. Quarterly Journal of Economics, 84(3), 488–500.
7. Budi Sastra Panjaitan, dkk. (2023). *Hukum bisnis sudut pandang advokat*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=i6c2EQAAQBAJ>
8. Clarissa, I., dkk. (2025). Analisis yuridis terhadap terms and conditions pada platform digital sebagai bentuk kontrak. 3(10).
9. Djoni S. Gozali S., & Rachmadi Usman. (2024). *Hukum perbankan*. Sinar Grafika. <https://books.google.co.id/books?id=GwAREQAAQBAJ>
10. Elvy Madreani, & Neni Vesna Madjid. (2024). Pertanggungjawaban perdata pengembang terhadap konsumen atas kepailitan perusahaan. *Ekasakti Legal Science Journal*, 1(1), 79–85.
11. Eys Putri Pembayun, A. F. G. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi. 3, 84–94.
12. Fakhriah, E. L. (2023). *Bukti elektronik dalam sistem pembuktian perdata*. Alumni. <https://books.google.co.id/books?id=AjLOEAAAQBAJ>
13. H, Rayhan Mohamad Athallah, A. G. (2025). Tanggung jawab marketplace atas kerugian konsumen dalam transaksi e-commerce. 13(09).
14. Halim, A. (2023). Tanggung jawab penyedia platform e-commerce dalam melindungi transaksi jual beli melalui platform e-commerce. *Jurnal Notarius*, 2(1), 1–10.
15. Hidayat, Topik, dkk. (2023). Perlindungan hukum data pribadi konsumen dalam perdagangan elektronik. 2(5), 1087–1103.
16. Hutagalung, O., dkk. (2025). Transformasi regulasi perdagangan elektronik dalam meningkatkan perlindungan konsumen di Indonesia. *Indonesia Journal of Business Law*, 4(1), 64–74. <https://doi.org/10.47709/ijbl.v4i1.5436>
17. Ichsan, Reza Nurul, dkk. (2020). *Penyelesaian masalah bisnis dalam transaksi elektronik (e-commerce)*. CV Sentosa Deli Mandiri. <https://books.google.co.id/books?id=Qrkreaaaqbaj>
18. Jasmine, A., dkk. (2022). Tanggung jawab platform marketplace terhadap penjualan ponsel ilegal berdasarkan hukum nasional. *Masalah-Masalah Hukum*, 51(4), 378–389. <https://doi.org/10.14710/mmh.51.4.2022.378-389>
19. Kurniawan Tri Wibowo, dkk. (2025). *Aspek hukum dalam dunia digital*. Sada Kurnia Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=MeB2EQAAQBAJ>
20. Laksono, A. J. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen e-commerce ketika terjadi wanprestasi dalam transaksi melalui marketplace di Indonesia. 23, 46–58.
21. Mahran, Z. A., & Sebyar, M. H. (2023). Pengaruh Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 terhadap perkembangan e-commerce di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, 1(4), 51–67. <https://doi.org/10.51903/hakim.v1i4.1440>
22. Mardatillah, M., dkk. (2023). Tinjauan Syariah Enterprise Theory terkait titik lemah perlindungan konsumen. 5(2), 101–114.

23. Muhammad Husni Abdulah Pakarti, dkk. (2025). *Hukum siber: Menyikapi tantangan hukum di era digital*. PT Nawala Gama Education. <https://books.google.co.id/books?id=vYRmEQAAQBAJ>
24. Muhammad Ilham Mahrudin Zamzam, dkk. (2023). *The validity of electronic contractual relationships in e-commerce and legal liability for leakage of users' personal data*.
25. Prabowo, R. E. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli handphone di e-commerce. 4(2), 105–119.
26. Pratama, B. P., Viana, W. O., & Saputra, N. (2025). *Hukum perlindungan konsumen*. CV Eureka Media Aksara. <https://books.google.co.id/books?id=EVWUEQAAQBAJ>
27. Purna Citra Nugraha. (2024). *Online dispute resolution penyelesaian sengketa e-commerce*. PT Refika Aditama.
28. R. Lina Sinaulan, dkk. (2025). *Buku ajar: Etika dan hukum bisnis*. PT Penerbit Qriset Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=7VOUEQAAQBAJ>
29. Rudyat, C. (2025). *Kamus hukum (edisi lengkap)*. Pustaka Mahardika.
30. Saputra, E. (2025). *Pengantar hukum bisnis: Regulasi, etika, dan tanggung jawab korporasi*. Nasmedia. <https://books.google.co.id/books?id=bRtnEQAAQBAJ>
31. Sari, & Irawaty. (2025). Tinjauan yuridis terhadap perlindungan konsumen atas produk digital dalam transaksi elektronik.
32. Setiawati, D., dkk. (2023). Transformasi teknologi dalam hukum dagang internasional: Regulasi dan penyelesaian sengketa di era digital. 220–231.
33. Tatianna, J., dkk. (2025). Produk tidak sesuai di marketplace: Tanggung jawab pelaku usaha dan peran lembaga. 3(1).
34. Vogel, D. (2020). *Strict Liability and Consumer Protection in Digital Markets*. Journal of Consumer Policy, 43, 123–141
35. Wahid, A., & Badriyah. (2022). *Serba-serbi memahami hukum perjanjian di Indonesia*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=0OtOEQAAQBAJ>
36. Yadi Kusuma Didik, Muhammad Sood, D. M. (2022). Perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi e-commerce menurut tata hukum Indonesia. 2(1).