

# Pertanggungjawaban Penyedia Platform E-commerce dalam Kasus Pelanggaran Hak Konsumen = Liability of E-commerce Platform Providers in Cases of Violation of Consumer Rights

Harahap, Shafa Annisa Puteri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920528939&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini menganalisis tanggung jawab penyedia platform e-commerce dan penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan kasus Putusan PN Jakarta Barat Nomor 588/Pdt.G/2020/PN Jkt.Brt. Dalam penelitian ini, aspek penting yang harus diperhatikan oleh penyedia platform e-commerce adalah tanggung jawab terhadap konten ilegal, keamanan sistem, perlindungan data pribadi, dan mekanisme pengaduan konsumen. Penyedia platform e-commerce juga perlu menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif bagi konsumen yang mengalami kerugian. Analisis kasus Lazada Indonesia dan Tokopedia menunjukkan adanya kesalahan dan tindakan tidak bertanggung jawab yang merugikan konsumen. Penyedia platform e-commerce seharusnya bertanggung jawab atas keamanan sistem dengan melakukan verifikasi terhadap pelaku usaha yang menggunakan platform tersebut. Dalam kasus ini, terdapat kelalaian dalam memberikan label "Gold Merchant" yang menandakan kepercayaan kepada pelaku usaha tertentu, yang juga berkontribusi terhadap kerugian yang dialami konsumen. Tindakan ini melanggar ketentuan hukum mengenai evaluasi dan pemantauan pelaku usaha di platform e-commerce. Penyedia platform e-commerce seperti Lazada Indonesia dan Tokopedia menolak bertanggung jawab dan tidak memberikan penyelesaian sengketa yang memadai kepada konsumen. Konsumen menghadapi kesulitan dalam melacak atau mendapatkan pengembalian dana yang hilang atau disalahgunakan. Kurangnya informasi mengenai penyelesaian sengketa dan kelemahan dalam advokasi konsumen dan pencegahan resiko juga menjadi masalah dalam penyelesaian sengketa di platform e-commerce. Untuk mengatasi masalah ini, penyedia platform e-commerce perlu memberikan ketentuan yang lebih jelas dan memastikan konsumen mendapatkan penyelesaian yang adil. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga perlu meningkatkan sosialisasi untuk memperbaiki pemahaman masyarakat mengenai prosedur penyelesaian sengketa. Konsumen juga perlu berhati-hati dan memperhatikan syarat dan ketentuan yang berlaku di setiap platform e-commerce. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai tanggung jawab penyedia platform e-commerce dalam kasus pelanggaran hak konsumen. Hasil analisis ini diharapkan dapat membantu meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce dan memperbaiki penyelesaian sengketa di platform e-commerce di Indonesia.

.....This research analyzes the responsibilities of e-commerce platform providers and consumer dispute resolution based on the case of West Jakarta District Court Decision Number 588/Pdt.G/2020/PN Jkt.Brt. In this study, the important aspects that must be considered by e-commerce platform providers are responsibility for illegal content, system security, personal data protection, and consumer complaint mechanisms. E-commerce platform providers also need to provide an effective complaint mechanism for consumers who experience losses. The analysis of the Lazada Indonesia and Tokopedia cases shows that there were mistakes and irresponsible actions that harmed consumers. E-commerce platform providers should be responsible for system security by verifying the business actors using the platform. In this case, there was negligence in providing a "Gold Merchant" label that signaled trust in certain businesses, which

also contributed to the harm suffered by consumers. This action violates the legal provisions regarding the evaluation and monitoring of businesses on e-commerce platforms. E-commerce platform providers such as Lazada Indonesia and Tokopedia denied responsibility and did not provide adequate dispute resolution to consumers. Consumers face difficulties in tracking or recovering lost or misappropriated funds. Lack of information on dispute resolution and weaknesses in consumer advocacy and risk prevention are also problems in dispute resolution on e-commerce platforms. To address these issues, e-commerce platform providers need to provide clearer provisions and ensure consumers get a fair settlement. The Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) also needs to increase socialization to improve public understanding of dispute resolution procedures. Consumers also need to be careful and pay attention to the terms and conditions that apply on each e-commerce platform. This research provides a better understanding of the responsibilities of e-commerce platform providers in cases of consumer rights violations. The results of this analysis are expected to help increase consumer protection in e-commerce transactions and improve dispute resolution on e-commerce platforms in Indonesia.