

Pertanggungjawaban Platform Digital atas Kerugian Pengguna sebagai Perbuatan Melawan Hukum

Nur Alisa¹, Fanisa Zahara²

^{1,2} Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pamulang, Serang, Indonesia

Korespondensi: ccaww28@gmail.com¹, fanisazhrr@gmail.com²

Informasi Artikel

Riwayat artikel:

Received Aug 30th, 2026

Revised Sept 26th, 2026

Accepted Oct 5th, 2026

Keyword:

Digital Platform; Tort Law; Consumer Protection; Supreme Court Decision; Marketplaces.

ABSTRAK

Perkembangan pesat ekosistem perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia membawa tantangan kompleks terkait perlindungan hukum konsumen dan batas tanggung jawab penyelenggara platform digital. Doktrin *safe harbor* sering dijadikan perisai bagi penyedia *marketplace* untuk melepaskan diri dari tuntutan ganti rugi atas kerugian pengguna akibat cacat produk, barang palsu, maupun kesalahan sistem. Penelitian ini menganalisis konstruksi hukum pertanggungjawaban platform digital berbasis Perbuatan Melawan Hukum (PMH) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, dengan studi kasus utama Putusan Mahkamah Agung Nomor 4951 K/Pdt/2025. Melalui metode penelitian hukum yuridis-normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualifikasi tindakan platform digital yang membiarkan atau melalaikan pengawasan atas aktivitas ilegal mitra/merchant memenuhi seluruh unsur PMH. Mahkamah Agung dalam Putusan No. 4951 K/Pdt/2025 menetapkan yurisprudensi penting bahwa klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan (*Terms of Service*) platform batal demi hukum apabila platform terbukti alpa menjalankan kewajiban *due diligence*. Pertanggungjawaban perdata platform bergeser dari sekadar penyedia sarana pasif menjadi subjek hukum yang memikul tanggung jawab berbasis kesalahan (*fault-based liability*) hingga tanggung jawab mutlak (*strict liability*) berbasis prinsip *cheapest cost avoider*.



© 2026 The Authors. Published by Punggawa Legacy Center. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah pola perdagangan konvensional menjadi ekosistem transaksi elektronik yang melibatkan berbagai subjek hukum, terutama penyelenggara platform digital, merchant, dan konsumen. Marketplace, dompet digital, agregator transaksi, dan social commerce kini berperan penting dalam mempertemukan pelaku usaha dengan konsumen. Namun, posisi dominan platform dalam mengendalikan infrastruktur, informasi, serta mekanisme transaksi menimbulkan ketimpangan posisi tawar dan informasi yang dapat meningkatkan risiko kerugian bagi konsumen (Heng & Lie, 2025; Sanjaya, 2025; Arroyo Amayuelas, 2023). Kerugian konsumen dalam transaksi digital tidak lagi terbatas pada keterlambatan atau kerusakan barang, tetapi mencakup barang yang tidak sesuai deskripsi, produk palsu, pelanggaran hak kekayaan intelektual, kegagalan sistem pembayaran, pembekuan saldo, hingga kebocoran data pribadi. Pada sektor tertentu, lemahnya verifikasi platform juga dapat memfasilitasi peredaran produk ilegal atau berbahaya (Arkan & Rahaditya, 2023; Zinnani & Suryono, 2023). Kondisi tersebut menimbulkan persoalan mengenai sejauh mana platform digital dapat dimintai pertanggungjawaban perdata atas kerugian yang timbul akibat kelalaian dalam mengelola dan mengawasi ekosistemnya.

Secara sistematis, perlindungan konsumen dalam transaksi digital telah didukung oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi

dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019, serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023. Namun, penerapan ketentuan tersebut masih menghadapi persoalan, khususnya dalam menentukan batas tanggung jawab platform, parameter kelalaian, hubungan kausalitas, serta keberlakuan klausula pembatasan atau pengalihan tanggung jawab dalam perjanjian baku platform. Dalam perspektif hukum perdata, Pasal 1365 KUHPerdata menjadi dasar penting untuk menilai pertanggungjawaban platform melalui konstruksi Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Persoalannya, penerapan unsur perbuatan melawan hukum terhadap platform digital memerlukan pendekatan yang mampu menjawab karakter transaksi digital, terutama *system* platform tidak sekadar bertindak sebagai perantara pasif, tetapi turut mengendalikan *system*, memproses transaksi, memperoleh manfaat ekonomi, dan memiliki kemampuan teknis untuk mencegah atau meminimalkan risiko. Pendekatan *Law and Economics*, khususnya doktrin *cheapest cost avoider*, dapat digunakan untuk menilai pihak yang secara paling efisien mampu mencegah timbulnya kerugian (Karnaukh, 2024; Lefouili & Madio, 2022).

Perkembangan di berbagai yurisdiksi menunjukkan kecenderungan menuju penguatan akuntabilitas platform digital. Uni Eropa melalui *Digital Services Act* mendorong kewajiban *due diligence* dan mitigasi risiko sistemik, sedangkan perkembangan hukum di Amerika Serikat menunjukkan adanya perdebatan mengenai batas imunitas marketplace dalam tanggung jawab produk (Rott, 2022; Sharkey, 2022). Perkembangan tersebut relevan bagi Indonesia dalam merumuskan batas pertanggungjawaban platform yang tetap menjamin perlindungan konsumen tanpa menghambat inovasi digital. Dalam konteks tersebut, Putusan Mahkamah Agung Nomor 4951 K/Pdt/2025 menjadi penting untuk dikaji karena berkaitan dengan pertanggungjawaban perdata penyelenggara platform digital dan batas penerapan doktrin *safe harbor* serta klausula eksonerasi. Putusan tersebut perlu dianalisis untuk mengetahui bagaimana unsur-unsur PMH diterapkan terhadap tindakan pembiaran, kelalaian pengawasan, dan kegagalan sistem keamanan platform, sekaligus melihat arah perkembangan hukum perlindungan konsumen dalam menghadapi ekonomi digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis-normatif (normative legal research) dengan sifat penelitian preskriptif. Penelitian diarahkan untuk menganalisis norma hukum yang mengatur pertanggungjawaban perdata penyelenggara platform digital serta merumuskan konstruksi hukum yang tepat dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Penelitian menggunakan tiga pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis ketentuan Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367 KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023. Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep Perbuatan Melawan Hukum, *safe harbor*, *intermediary liability*, *duty of care*, klausula eksonerasi, dan doktrin *cheapest cost avoider*. Sementara itu, pendekatan kasus digunakan untuk menganalisis Putusan Mahkamah Agung Nomor 4951 K/Pdt/2025, khususnya fakta hukum, pertimbangan hakim (*ratio decidendi*), dan implikasinya terhadap pertanggungjawaban perdata platform digital.

Bahan hukum penelitian terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan dan Putusan Mahkamah Agung Nomor 4951 K/Pdt/2025. Bahan hukum sekunder berupa buku, artikel jurnal ilmiah nasional dan internasional, serta hasil penelitian yang berkaitan dengan hukum perdata, perlindungan konsumen, dan transaksi digital. Bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan sumber referensi yang digunakan untuk memperjelas terminologi hukum. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi dokumen dengan menelusuri sumber hukum dan literatur yang relevan. Selanjutnya, bahan hukum dianalisis secara kualitatif-preskriptif melalui penalaran hukum deduktif. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi norma yang berlaku, mengkaji konsep dan doktrin yang relevan, menganalisis *ratio decidendi* dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 4951 K/Pdt/2025, kemudian menghubungkannya dengan unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata. Hasil analisis digunakan untuk merumuskan batas dan bentuk pertanggungjawaban perdata penyelenggara platform digital dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen yang berkeadilan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Rekonstruksi Unsur Perbuatan Melawan Hukum (Pasal 1365 KUHPdata) dalam Ekosistem Platform Digital

Pertanggungjawaban penyelenggara platform digital dapat dianalisis berdasarkan Pasal 1365 KUHPdata dengan memperhatikan perkembangan doktrin *onrechtmatige daad* pasca putusan *Lindenbaum v. Cohen* tahun 1919. Perkembangan tersebut memperluas pengertian perbuatan melawan hukum, yang tidak lagi terbatas pada pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, tetapi juga mencakup pelanggaran terhadap hak subjektif orang lain, kewajiban hukum, kesusilaan, serta asas kepatutan, kecermatan, dan kehati-hatian (*zorgvuldigheid*) (Anggien et al., 2022; Gunawan & Sembiring, 2024). Perluasan tersebut memiliki relevansi yang kuat dalam ekosistem digital karena hubungan hukum antara platform dan pengguna tidak hanya terbentuk melalui perjanjian baku, tetapi juga melalui aktivitas pengelolaan sistem, pemrosesan transaksi, verifikasi merchant, penyimpanan data, dan mekanisme pengawasan yang berada dalam kendali platform. Dalam konteks tersebut, unsur adanya perbuatan tidak hanya terbatas pada tindakan aktif platform, tetapi juga mencakup tindakan pasif berupa pembiaran (*omissie*).

Tindakan aktif dapat berupa penyajian informasi yang menyesatkan, pengelolaan sistem pembayaran yang tidak aman, atau desain algoritma yang secara tidak wajar mendorong transaksi berisiko. Sementara itu, tindakan pasif dapat terjadi ketika platform tidak melakukan verifikasi terhadap identitas dan legalitas merchant, tidak menindaklanjuti laporan konsumen, atau tetap membiarkan akun yang telah terindikasi melakukan pelanggaran beroperasi dalam sistem. Dalam kondisi tertentu, pembiaran tersebut dapat dipandang sebagai perbuatan melawan hukum apabila platform memiliki kewajiban, kewenangan, dan kemampuan untuk melakukan pencegahan tetapi tidak melaksanakannya secara patut (Bhagaskara & Tarina, 2024; Widyasaputro et al., 2026). Dengan demikian, status platform sebagai penyedia sarana digital tidak serta-merta menghilangkan tanggung jawab atas tindakan atau kelalaian yang berada dalam lingkup pengendaliannya.

Unsur melawan hukum dapat dikonstruksikan melalui dua dasar. Pertama, adanya pelanggaran terhadap kewajiban hukum yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen dan penyelenggaraan sistem elektronik. Platform memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan sistem yang aman, andal, dan bertanggung jawab serta menyediakan mekanisme yang memadai untuk melindungi pengguna. Kedua, sifat melawan hukum dapat timbul dari pelanggaran terhadap asas kepatutan dan kehati-hatian. Platform yang memperoleh manfaat ekonomi dari transaksi sekaligus memiliki kontrol terhadap infrastruktur digital berada dalam posisi yang secara objektif memungkinkan untuk mengendalikan risiko. Oleh karena itu, apabila platform mengabaikan risiko yang telah diketahui atau seharusnya dapat diperkirakan, tindakan tersebut dapat dinilai bertentangan dengan standar *zorgvuldigheid*. Penilaian terhadap unsur kesalahan (*schuld*) dalam sengketa platform digital pada umumnya berkaitan dengan kelalaian (*culpa*), bukan semata-mata kesengajaan. Kelalaian dapat terjadi ketika platform tidak menerapkan standar pengamanan dan pengawasan yang secara wajar dapat dilakukan dengan teknologi yang tersedia.

Perkembangan teknologi berupa verifikasi identitas digital, kecerdasan buatan, sistem deteksi transaksi mencurigakan, *content moderation*, dan mekanisme penahanan dana memungkinkan platform melakukan pengendalian risiko secara lebih efektif. Oleh sebab itu, alasan bahwa platform tidak mungkin mengawasi seluruh aktivitas pengguna tidak dapat secara otomatis menghapus kesalahan. Yang menjadi ukuran adalah apakah platform telah melakukan langkah pencegahan yang proporsional dengan tingkat risiko, kapasitas teknologi, dan kemampuan ekonominya (Sharkey, 2022; Ulfbeck & Verbruggen, 2022). Dengan pendekatan tersebut, standar kehati-hatian tidak bersifat statis, tetapi berkembang mengikuti kemampuan teknologi dan praktik industri. Selanjutnya, kerugian dan hubungan kausalitas menjadi unsur penting untuk menentukan apakah kelalaian platform dapat menimbulkan kewajiban ganti rugi. Kerugian dapat berbentuk kerugian materiil, seperti kehilangan pembayaran, penerimaan barang palsu atau cacat, biaya pemulihan, dan kerugian ekonomi lainnya. Dalam keadaan tertentu, kerugian juga dapat berkaitan dengan hilangnya privasi atau kerugian nonmateriil sepanjang memenuhi dasar pembuktian dan ketentuan hukum yang berlaku. Namun, keberadaan kerugian dalam suatu transaksi digital tidak secara otomatis menjadikan platform bertanggung jawab. Harus terdapat

hubungan sebab-akibat antara tindakan atau kelalaian platform dengan kerugian yang dialami pengguna. Misalnya, apabila lemahnya verifikasi platform memungkinkan merchant fiktif masuk ke dalam ekosistem dan kemudian melakukan penipuan, atau kegagalan sistem pembayaran menyebabkan dana dicairkan meskipun terdapat keberatan konsumen, terdapat dasar yang lebih kuat untuk menghubungkan kelalaian platform dengan kerugian tersebut (Aripin, 2026; Astuti & Yahanan, 2025).

Dalam menentukan hubungan kausalitas tersebut, pendekatan *adequate causation* dapat digunakan untuk menilai apakah tindakan atau kelalaian platform secara wajar dapat diperkirakan menimbulkan kerugian. Dengan demikian, tidak setiap tindakan merchant yang merugikan konsumen dapat dibebankan kepada platform. Pertanggungjawaban platform baru relevan apabila kerugian tersebut memiliki keterkaitan yang cukup dengan kegagalan sistem, pengawasan, verifikasi, atau tindakan lain yang berada dalam lingkup kendali platform. Pembatasan ini penting agar perluasan tanggung jawab platform tidak berubah menjadi pertanggungjawaban tanpa kesalahan (*strict liability*) atas seluruh aktivitas pihak ketiga. Dari perspektif analisis ekonomi atas hukum, doktrin *cheapest cost avoider* dapat memperkuat argumentasi mengenai pembebanan tanggung jawab kepada platform dalam kondisi tertentu. Platform memiliki keunggulan berupa akses terhadap data transaksi, kemampuan melakukan verifikasi, penguasaan terhadap algoritma, sistem pembayaran, serta sumber daya ekonomi untuk menerapkan mekanisme pencegahan. Konsumen secara individual tidak memiliki kapasitas yang sama untuk mendeteksi atau mengendalikan risiko tersebut. Oleh karena itu, apabila platform terbukti lalai menjalankan fungsi pengawasan yang secara wajar berada dalam kendalinya, pembebanan tanggung jawab dapat dipandang sebagai mekanisme untuk mengalokasikan risiko kepada pihak yang paling mampu mencegah atau mengurangi kerugian (Lefouili & Madio, 2022).

Rekonstruksi Pasal 1365 KUHPerdara dalam ekosistem platform digital menunjukkan bahwa kedudukan sebagai intermediary tidak dapat dijadikan dasar imunitas secara mutlak. Pertanggungjawaban harus ditentukan berdasarkan kombinasi antara kewajiban hukum, tingkat kontrol platform, standar kehati-hatian, bentuk kelalaian, kerugian, dan hubungan kausalitas. Semakin besar keterlibatan platform dalam verifikasi merchant, pengelolaan pembayaran, pemrosesan transaksi, penyajian informasi, dan pengawasan ekosistem, semakin kuat pula alasan untuk menempatkan platform sebagai pihak yang memiliki *duty of care*. Dengan konstruksi demikian, Pasal 1365 KUHPerdara tetap dapat digunakan secara adaptif untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen tanpa mengubahnya menjadi dasar pertanggungjawaban otomatis atas setiap kerugian yang terjadi dalam transaksi digital.

2. Analisis Kritis Putusan Mahkamah Agung Nomor 4951 K/Pdt/2025

Putusan Mahkamah Agung Nomor 4951 K/Pdt/2025 penting dikaji karena memperlihatkan persoalan batas pertanggungjawaban penyelenggara platform digital terhadap kerugian konsumen. Perkara bermula ketika Penggugat melakukan transaksi melalui platform marketplace dan menerima barang yang tidak sesuai serta mengalami kerugian setelah sistem pembayaran platform melepaskan dana kepada merchant. Permasalahan semakin kompleks karena identitas merchant diketahui bermasalah, sementara platform mendasarkan pembelaannya pada *Terms of Service* yang menempatkan platform sebagai perantara dan membatasi tanggung jawabnya. Pada tingkat pertama, Pengadilan Negeri menyatakan platform dan merchant melakukan Perbuatan Melawan Hukum. Putusan tersebut kemudian dibatalkan pada tingkat banding dengan pertimbangan bahwa tanggung jawab atas barang berada pada merchant berdasarkan perjanjian baku platform. Pada tingkat kasasi, Mahkamah Agung menguatkan pertanggungjawaban platform bersama merchant. Perbedaan putusan tersebut menunjukkan adanya persoalan dalam menentukan batas antara kedudukan platform sebagai perantara dan tanggung jawabnya sebagai pengelola ekosistem transaksi digital.

Pertimbangan hukum Mahkamah Agung dapat dipahami melalui beberapa aspek utama. Pertama, pembatasan *safe harbor*. Platform tidak dapat dipandang sebagai perantara pasif apabila dalam praktiknya turut mengendalikan proses transaksi, sistem pembayaran, verifikasi merchant, dan mekanisme perlindungan konsumen. Keterlibatan tersebut menimbulkan *active duty of care*, sehingga kelalaian dalam menjalankan fungsi pengawasan dapat menjadi dasar pertanggungjawaban perdata (Rott, 2022; Ramadhani et al., 2026). Kedua, pembatasan klausula eksonerasi dalam *Terms of Service*. Klausula yang secara mutlak mengalihkan seluruh tanggung jawab kepada merchant tidak dapat digunakan untuk menghapus kewajiban hukum platform yang timbul dari kelalaian atau kegagalan sistemnya sendiri. Keabsahan klausula tersebut harus diuji berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta asas kepatutan dan keseimbangan dalam perjanjian baku (Afifah et al.,

2025; Dewi & Kusumawardhani, 2026). Dengan demikian, kebebasan berkontrak tidak dapat dijadikan dasar untuk mengesampingkan kewajiban hukum yang bersifat memaksa. Penerapan prinsip *cheapest cost avoider*. Platform memiliki akses terhadap data transaksi, sistem verifikasi, algoritma, dan mekanisme pembayaran yang memungkinkan risiko transaksi dideteksi dan dicegah secara lebih efektif dibandingkan konsumen. Karena itu, ketika kerugian timbul akibat kegagalan pengawasan yang berada dalam kendali platform, pembebanan tanggung jawab kepada platform dapat dibenarkan berdasarkan prinsip efisiensi dan alokasi risiko (Fairgrieve et al., 2024; Sharkey, 2022). Pertanggungjawaban bersama dengan merchant. Apabila terbukti bahwa kelalaian platform dan tindakan merchant secara bersama-sama berkontribusi terhadap kerugian konsumen, pertanggungjawaban dapat dianalisis dalam kerangka tanggung jawab bersama sesuai dasar hukum yang diterapkan oleh hakim. Konstruksi tersebut memberikan perlindungan yang lebih efektif kepada konsumen, terutama ketika merchant sulit dilacak atau tidak memiliki kemampuan ekonomi untuk memenuhi kewajiban ganti rugi.

Dengan demikian, Putusan Mahkamah Agung Nomor 4951 K/Pdt/2025 menunjukkan adanya pergeseran pendekatan dari pandangan bahwa platform semata-mata merupakan perantara pasif menuju pengakuan bahwa platform dapat memiliki kewajiban aktif untuk mencegah dan mengendalikan risiko transaksi. Namun, putusan tersebut tidak seharusnya dimaknai bahwa platform bertanggung jawab atas setiap kerugian yang terjadi dalam transaksi digital. Pertanggungjawaban tetap harus didasarkan pada adanya kewajiban, kelalaian atau kesalahan, kerugian, serta hubungan kausal antara tindakan platform dan kerugian konsumen.

Aspek	Pendekatan Tradisional	Pendekatan dalam Putusan
Kedudukan platform	Perantara pasif	Pengelola ekosistem aktif
<i>Safe harbor</i>	Relatif luas	Dibatasi berdasarkan tingkat kendali platform
Klausula eksonerasi	Dapat digunakan sebagai pembatas tanggung jawab	Tidak berlaku mutlak dan harus tunduk pada UU Perlindungan Konsumen
Dasar tanggung jawab	Kesalahan langsung	Kelalaian terhadap <i>duty of care</i> dan kendali atas risiko
Perlindungan konsumen	Beban lebih besar pada konsumen	Alokasi risiko mempertimbangkan kemampuan platform mencegah kerugian

Secara keseluruhan, putusan ini memperkuat prinsip bahwa semakin besar kendali dan manfaat ekonomi yang diperoleh platform dari suatu transaksi, semakin besar pula kewajiban kehati-hatian yang dapat dibebankan kepadanya. Pendekatan tersebut memberikan dasar bagi pengembangan hukum perdata digital di Indonesia yang lebih responsif terhadap ketimpangan informasi dan posisi tawar antara platform dan konsumen.

3. Implikasi Yuridis Putusan MA No. 4951 K/Pdt/2025 terhadap Ekosistem Perdagangan Elektronik di Indonesia

Putusan Mahkamah Agung Nomor 4951 K/Pdt/2025 memiliki implikasi penting terhadap tata kelola dan pertanggungjawaban penyelenggara platform digital di Indonesia. Putusan tersebut menunjukkan bahwa platform tidak dapat sepenuhnya melepaskan tanggung jawab dengan mendalilkan diri sebagai perantara pasif. Semakin besar keterlibatan platform dalam verifikasi merchant, pengelolaan transaksi, sistem pembayaran, dan pengawasan ekosistem, semakin besar pula kewajiban kehati-hatian (*duty of care*) yang harus dipenuhi. Konsekuensinya, platform perlu memperkuat mekanisme verifikasi merchant, pemantauan transaksi, *notice and takedown*, serta sistem pengaduan dan pemulihan konsumen. Implikasi berikutnya berkaitan dengan perjanjian baku dan perlindungan konsumen. Klausula Terms of Service yang secara mutlak mengalihkan seluruh tanggung jawab kepada merchant tidak dapat dijadikan dasar untuk menghapus kewajiban hukum platform atas kelalaian yang berada dalam kendalinya. Oleh karena itu, desain perjanjian baku perlu disesuaikan dengan Pasal 18 UU

Perlindungan Konsumen melalui pencantuman batas tanggung jawab yang jelas, mekanisme pengembalian dana, serta prosedur penyelesaian sengketa yang transparan. Dengan demikian, putusan ini memperkuat posisi konsumen dalam menghadapi ketimpangan informasi dan posisi tawar dalam transaksi digital.

Secara teoretis, putusan tersebut tidak serta-merta mengubah pertanggungjawaban platform menjadi *strict liability*. Pergeseran yang lebih tepat adalah penguatan standar kehati-hatian dan *due diligence* berdasarkan tingkat kontrol dan kemampuan platform dalam mencegah risiko. Doktrin *cheapest cost avoider* mendukung pendekatan tersebut karena platform memiliki sumber daya teknologi, informasi, dan ekonomi yang lebih besar untuk mengidentifikasi serta mengurangi risiko transaksi. Dengan demikian, tanggung jawab dibebankan ketika terdapat kelalaian yang terbukti mempunyai hubungan kausal dengan kerugian konsumen, bukan semata-mata karena kerugian terjadi dalam platform. Putusan ini juga berimplikasi terhadap keamanan sistem pembayaran dan perlindungan data pribadi. Mekanisme *escrow* harus dirancang agar pencairan dana tidak mengabaikan keberatan atau sengketa konsumen, sedangkan sistem verifikasi merchant harus mampu menjaga keakuratan dan keamanan identitas pengguna. Kegagalan dalam pengelolaan sistem elektronik atau data pribadi dapat memperkuat dasar pertanggungjawaban berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara dan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait, termasuk Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi. Putusan MA No. 4951 K/Pdt/2025 mendorong perubahan paradigma dari platform sebagai perantara pasif menuju platform sebagai pengelola ekosistem yang memiliki kewajiban aktif untuk mencegah risiko. Implikasi akhirnya adalah meningkatnya tuntutan *corporate compliance*, penguatan perlindungan konsumen, perbaikan keamanan transaksi dan data, serta terciptanya distribusi risiko yang lebih seimbang antara platform, merchant, dan konsumen dalam perdagangan elektronik Indonesia.

KESIMPULAN

Kelalaian dan pembiaran (*omissie*) penyelenggara platform digital dapat memenuhi unsur Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana Pasal 1365 KUHPerdara apabila platform memiliki kewajiban dan kemampuan untuk mencegah kerugian, tetapi tidak menerapkan pengawasan dan kehati-hatian yang memadai. Pertanggungjawaban tersebut dapat didasarkan pada pelanggaran kewajiban hukum, asas kepatutan dan kehati-hatian, adanya kesalahan, kerugian, serta hubungan kausal antara kelalaian platform dan kerugian konsumen. Dengan demikian, kedudukan platform sebagai perantara tidak secara otomatis membebaskannya dari tanggung jawab ketika platform memiliki kendali terhadap verifikasi merchant, sistem transaksi, pembayaran, dan keamanan ekosistem digital. Putusan Mahkamah Agung Nomor 4951 K/Pdt/2025 menunjukkan penguatan arah pertanggungjawaban platform digital melalui pembatasan *safe harbor* dan klausula eksonerasi yang mengalihkan tanggung jawab secara sepihak. Putusan tersebut menegaskan pentingnya *active duty of care* dan menempatkan platform sebagai pihak yang memiliki kemampuan paling efektif untuk mencegah serta mengendalikan risiko transaksi. Oleh karena itu, pertanggungjawaban platform perlu diarahkan pada pembagian risiko yang adil dengan tetap mensyaratkan adanya kelalaian dan hubungan kausal yang dapat dibuktikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, A. N. P., Rahmatiar, Y., Abas, M., & Sanjaya, S. (2025). Legal Liability of Marketplace Platform Operators for Product Description Violations Under Indonesian Consumer Protection Law. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 16(2), 82–96. <https://doi.org/10.26905/idjch.v16i2.15604>
- Anggien, R. P., Iskandar, D., & Karim. (2022). Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen yang Dirugikan oleh Marketplace pada Transaksi E-Commerce. *Judiciary: Jurnal Hukum Dan Keadilan*, 11(1), 45–58.
- Aripin, A. A. (2026). Analisis Yuridis Tanggung Jawab Marketplace terhadap Kerugian Konsumen Akibat Barang yang Tidak Sesuai Deskripsi pada Transaksi E-Commerce. *RIGGS*, 5(2), 112–125. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.9285>
- Arkan, M., & Rahaditya, R. (2023). Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Platform Terhadap Fenomena Pelanggaran Merek di Marketplace. *Syntax Literate*, 8(1), 201–215. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i1.11258>
- Arroyo Amayuelas, E. (2023). Consumer Protection in Online Marketplaces. *Revista Da Faculdade de Direito Da UFMG*, 83, 183–195. <https://doi.org/10.12818/P.0304-2340.2023v83p183>

- Astuti, R. L., & Yahanan, A. (2025). Pertanggungjawaban Marketplace Tokopedia atas Kerugian Konsumen Akibat Kelalaian Mitra. *Legal System Journal*, 2(2), 88–101. <https://doi.org/10.70656/ljsj.v2i2.601>
- Bhagaskara, K. A., & Tarina, D. D. Y. (2024). Perlindungan Konsumen Terhadap Permasalahan Transaksi Online Dalam Platform Marketplace Tidak Resmi. *JURNAL USM LAW REVIEW*, 7(1), 393–411. <https://doi.org/10.26623/julr.v7i1.8907>
- Dewi, N. M. T., & Kusumawardhani, S. A. M. A. (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/tk7y5e49>
- Fairgrieve, D., Busch, C., Büyüksagis, E., Garrett, Z. G., Straetmans, G., Karaiskos, A., Linley, R. D., Markou, C., Paterson, J. M., & Sharkey, C. M. (2024). Product Liability and Online Marketplaces: Comparison and Reform. *International & Comparative Law Quarterly*, 73(2), 477–504. <https://doi.org/10.1017/S0020589324000046>
- Frosio, G., & Geiger, C. (2023). Taking Fundamental Rights Seriously in the Digital Services Act's Platform Liability Regime. *European Law Journal*, 29(1), 45–67. <https://doi.org/10.1111/eulj.12475>
- Gunawan, B., & Sembiring, T. B. (2024). Analisis Yuridis Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Transaksi Online Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara. *Indonesian Journal of Law*, 5(1), 34–49.
- Hadi, S., Putra, W. P., Marpaung, E. H., Kumaunang, M., & Effendy, D. A. (2026). Politik Hukum Pembaruan Pengaturan Tanggung Jawab Platform Marketplace atas Peredaran Barang Ilegal dalam Ekosistem Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Judge: Jurnal Hukum*, 6(11), 1120–1135. <https://doi.org/10.54209/judge.v6i11.2412>
- Heng, R. J., & Lie, G. (2025). Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Cross-Border pada Platform Marketplace Digital Berdasarkan Hukum Positif Indonesia. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(10), 3886–3899. <https://doi.org/10.31604/jips.v12i10.2025.3886-3899>
- Hidayati, M. N., & Suartini. (2024). Implementation of Online Dispute Resolution and Marketplace Liability Based on the Principle of Intermediary Liability. *International Journal Multidisciplinary Science*, 3(3), 210–222. <https://doi.org/10.56127/ijml.v3i3.1618>
- Jasmine, A., Amalia, P., & Muchtar, H. N. (2022). Tanggung Jawab Platform Marketplace Terhadap Penjualan Ponsel (Mobile Phone) Ilegal Berdasarkan Hukum Nasional. *Masalah-Masalah Hukum*, 51(4), 378–389. <https://doi.org/10.14710/mmh.51.4.2022.378-389>