

# Tanggung Jawab Platform E-Commerce Terhadap Kerugian Konsumen Atas Penyelesaian Sengketa pada Layanan Pengaduan di Platform E-Commerce (Studi Kasus Jual Beli Genteng di Tokopedia) = E-Commerce Platform Responsibility Towards Consumer Losses for Dispute Resolution on Complaint Services on the E-Commerce Platform (Case Study of Buy-Sell Roof Tiles on Tokopedia)

Zalfa Alifia Yasmine, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920527933&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Layanan pengaduan bagi konsumen pada platform e-commerce menyediakan solusi untuk kerugian konsumen atas barang yang dibelinya melalui platform tersebut sehingga tentu diperlukan mekanisme yang jelas serta efektif untuk melindungi konsumen dan memastikan penyelesaian yang adil. Layanan pengaduan bagi konsumen ini sangat berpengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas konsumen dalam menggunakan platform e-commerce tersebut sehingga dapat memastikan keberlanjutan maupun peningkatan bisnis platform e-commerce dalam jangka panjang. Merujuk pada Pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan pengaduan bagi konsumen, yang mana paling sedikit mencakup alamat dan nomor kontak pengaduan, prosedur pengaduan konsumen, mekanisme tindak lanjut pengaduan, petugas yang kompeten dalam memproses layanan pengaduan, dan jangka waktu penyelesaian pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab platform e-commerce terhadap kerugian konsumen yang timbul akibat penyelesaian sengketa pada layanan pengaduan di platform e-commerce. Penelitian ini berbentuk yuridis normatif, secara umum bersandar pada data sekunder seperti bahan hukum primer, namun juga tetap menggunakan data primer berupa wawancara. Hasil analisis menunjukkan bahwa platform e-commerce memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan pengaduan yang efektif untuk melindungi konsumen dalam menyelesaikan sengketa transaksi online. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam implementasi mekanisme penyelesaian sengketa tersebut sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu, perlu adanya regulasi yang lebih tegas serta kontrol pemerintah terhadap praktik bisnis platform e-commerce guna melindungi kepentingan konsumen secara maksimal.

.....Complaint services for consumers on e-commerce platforms provide solutions for consumer losses on goods purchased through these platforms, so a clear and effective mechanism is needed to protect consumers and ensure a fair settlement. This complaint service for consumers greatly influences consumer trust and loyalty in using the e-commerce platform so that it can ensure the sustainability and increase of the e-commerce platform business in the long term. Referring to Article 27 of Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Trading Through Electronic Systems, business actors have an obligation to provide complaint services for consumers, which at least include complaints address and contact number, consumer complaint procedures, complaint follow-up mechanisms, competent officers in processing complaints services, and the period of complaint resolution. This study aims to analyze the responsibility of e-commerce platforms for consumer losses arising from dispute resolution on complaint services on e-commerce platforms. The form of this research is normative juridical, generally relying on secondary data such as primary legal materials, but also still using primary data in the form of interviews. The analysis

shows that e-commerce platforms have a responsibility to provide effective complaint services to protect consumers in resolving online transaction disputes. Even so, there are still some obstacles in the implementation of the dispute resolution mechanism that can cause harm to consumers. Therefore, there is a need for stricter regulations and government control over e-commerce platform business practices in order to protect consumer interests to the fullest.