

KONSTRUKSI TANGGUNG JAWAB PLATFORM OMNICHANNEL RETAIL TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN

Akhira Ramadhan Putra Limonu¹, Nirwan Junus², Mohamad Rivaldi Moha³

^{1,2,3}Fakultas Hukum, Universitas Negeri Gorontalo^{1,2,3}

Email: dhanlimonu@gmail.com, nirwan.junus@ung.ac.id, Mohamadivaldi@ung.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi model bisnis ritel menuju sistem omnichannel retail yang mengintegrasikan berbagai kanal penjualan seperti toko fisik, aplikasi digital, dan platform perdagangan elektronik dalam satu ekosistem transaksi yang terhubung. Model bisnis ini memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi konsumen, namun pada saat yang sama menimbulkan persoalan hukum terkait dengan kejelasan tanggung jawab atas kerugian konsumen yang terjadi dalam transaksi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konstruksi tanggung jawab platform omnichannel retail terhadap kerugian konsumen dalam perspektif hukum perlindungan konsumen dan hukum transaksi elektronik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan analitis. Sumber bahan hukum diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi peraturan perundang-undangan, literatur ilmiah, serta karya ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa platform omnichannel tidak lagi dapat diposisikan semata-mata sebagai perantara transaksi, melainkan sebagai pengelola sistem yang memiliki kontrol terhadap arsitektur transaksi digital. Oleh karena itu, berdasarkan prinsip *responsibility follows control*, platform memiliki tanggung jawab hukum terhadap kerugian konsumen yang timbul akibat kegagalan sistem, ketidaksesuaian informasi, maupun kelemahan pengelolaan data. Penelitian ini juga menemukan adanya kesenjangan regulasi (*regulatory gap*) dalam mengatur tanggung jawab platform digital, sehingga diperlukan penguatan kerangka hukum yang lebih adaptif guna menjamin perlindungan konsumen dalam ekosistem perdagangan digital.

Kata Kunci: tanggung jawab platform, omnichannel retail, perlindungan konsumen.

ABSTRACT

The development of digital technology has driven the transformation of retail business models toward an omnichannel retail system that integrates various sales channels such as physical stores, digital applications, and electronic commerce platforms into a connected transaction ecosystem. This business model provides convenience and flexibility for consumers, but at the same time raises legal issues regarding the clarity of responsibility for consumer losses occurring in digital transactions. This study aims to analyze the construction of omnichannel retail platform liability for consumer losses from the perspective of consumer protection law and electronic transaction law. This research employs a normative legal research method using statutory, conceptual, and analytical approaches. Legal materials were obtained through library research consisting of legislation, academic literature, and other scholarly works relevant to the research topic. The results show that omnichannel platforms can no longer be positioned merely as intermediaries, but rather as system managers who exercise control over the architecture

of digital transactions. Consequently, based on the principle of responsibility follows control, platforms bear legal responsibility for consumer losses arising from system failures, inaccurate information, or weaknesses in data management. The study also identifies a regulatory gap in governing digital platform liability, indicating the need for a more adaptive legal framework to ensure effective consumer protection within the digital commerce ecosystem.

Keywords: *platform liability, omnichannel retail, consumer protection.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar dalam sektor perdagangan ritel. Model bisnis ritel konvensional yang sebelumnya bergantung pada transaksi fisik kini berkembang menuju sistem digital yang terintegrasi melalui berbagai kanal penjualan. Salah satu bentuk perkembangan tersebut adalah konsep omnichannel retail, yaitu sistem distribusi dan penjualan yang mengintegrasikan berbagai saluran seperti toko fisik, situs web, aplikasi seluler, media sosial, dan marketplace dalam satu ekosistem layanan terpadu. Model ini memungkinkan konsumen melakukan interaksi dan transaksi secara fleksibel melalui berbagai platform secara simultan. Di Indonesia, pertumbuhan perdagangan digital menunjukkan tren yang signifikan seiring meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat mobile, sehingga mempercepat integrasi antara kanal daring dan luring dalam praktik perdagangan modern.¹

Meskipun menawarkan kemudahan, efisiensi, dan pengalaman konsumen yang lebih terintegrasi, sistem omnichannel retail juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum yang signifikan, khususnya terkait perlindungan konsumen. Dalam praktiknya, konsumen sering menghadapi berbagai risiko seperti kesalahan informasi produk, keterlambatan pengiriman, kegagalan sistem pembayaran, hingga tidak diterimanya barang yang telah dibeli.² Permasalahan ini diperparah oleh kompleksitas hubungan hukum dalam ekosistem omnichannel yang melibatkan banyak pihak, termasuk penyedia platform digital, penjual, penyedia logistik, dan penyedia sistem pembayaran. Kompleksitas ini mengaburkan identifikasi subjek hukum yang harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen, sehingga memunculkan ketidakpastian hukum yang nyata.

Permasalahan tersebut semakin kompleks ketika platform omnichannel tidak lagi sekadar berfungsi sebagai perantara transaksi, melainkan sebagai pengendali arsitektur sistem perdagangan digital. Platform memiliki kontrol terhadap alur transaksi, pengelolaan data konsumen, hingga sistem pembayaran dan distribusi. Namun demikian, dalam praktiknya platform sering menggunakan klausul baku dalam *terms and conditions*

¹ V. K. Jain, "Digital Transformation in Retail," *International Journal For Multidisciplinary Research* 5, no. 2 (March 11, 2023).

² Antoni Saputra, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Menggunakan Metode Cash On Delivery," *Indragiri Law Review* 2, no. 3 (December 3, 2024): 9–16.

untuk membatasi atau bahkan melepaskan tanggung jawabnya secara sepihak. Kondisi ini menimbulkan ketidakseimbangan posisi hukum antara konsumen dan platform, serta menunjukkan adanya kelemahan regulasi yang belum mampu mengakomodasi realitas bisnis digital secara memadai.³

Kajian mengenai tanggung jawab platform digital dalam perdagangan elektronik telah banyak dilakukan dalam berbagai penelitian sebelumnya. Sebagian penelitian menyoroti tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam perspektif perlindungan konsumen serta menekankan pentingnya penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) terhadap penyedia platform digital. Penelitian lain mengkaji peran marketplace sebagai perantara transaksi dan menempatkan platform sebagai pihak yang memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan transaksi digital. Selain itu, beberapa studi juga menyoroti urgensi penguatan regulasi perdagangan elektronik guna menyesuaikan perkembangan model bisnis digital yang semakin kompleks.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada model *marketplace* atau *e-commerce* konvensional yang memposisikan platform sebagai perantara transaksi antara penjual dan pembeli. Kajian yang secara spesifik membahas konstruksi tanggung jawab hukum dalam sistem omnichannel retail masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik omnichannel memiliki perbedaan mendasar dibandingkan dengan marketplace biasa karena melibatkan integrasi lintas kanal distribusi yang lebih kompleks, termasuk interaksi antara sistem daring dan luring dalam satu ekosistem bisnis. Hal ini menimbulkan dimensi tanggung jawab hukum yang lebih luas, terutama ketika kerugian konsumen terjadi akibat kegagalan integrasi sistem antar kanal tersebut.

Selain itu, perkembangan teori tanggung jawab dalam transaksi digital saat ini mulai mengarah pada pendekatan *platform responsibility* yang menempatkan penyedia platform sebagai aktor sentral dalam ekosistem ekonomi digital. Pendekatan ini menekankan bahwa platform tidak lagi sekadar perantara pasif, tetapi berperan aktif dalam mengatur arsitektur transaksi, pengelolaan data, hingga pengendalian akses pasar bagi pelaku usaha. Oleh karena itu, konstruksi tanggung jawab hukum terhadap platform digital perlu dikaji kembali dengan mempertimbangkan pergeseran peran tersebut agar mampu memberikan perlindungan yang lebih efektif bagi konsumen.⁴

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konstruksi tanggung jawab platform omnichannel retail terhadap kerugian konsumen dalam perspektif hukum perlindungan konsumen dan hukum transaksi elektronik. Penelitian ini berupaya mengkaji bagaimana posisi hukum platform dalam struktur hubungan hukum omnichannel serta bagaimana prinsip tanggung jawab hukum

³ Ramadhan Putra Gayo and Muhammad Ilham, "Analisis Hukum Kewajiban Penyedia Layanan Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Platform Digital," *Indonesia of Journal Business Law* 3, no. 2 (November 27, 2024): 61–68.

⁴ Rista Maharani and Andria Luhur Prakoso, "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Oleh Penyelenggara Sistem Elektronik Dalam Transaksi Digital," *Jurnal USM Law Review*, March 29, 2024.

seharusnya diterapkan terhadap penyelenggara platform dalam hal terjadi kerugian konsumen. Analisis ini menjadi penting untuk memastikan adanya kepastian hukum dalam praktik perdagangan digital yang semakin berkembang.

Lebih lanjut, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi kesenjangan antara perkembangan praktik bisnis omnichannel dengan kerangka regulasi yang berlaku saat ini. Fenomena *regulatory gap* muncul ketika perkembangan teknologi dan model bisnis digital berjalan lebih cepat dibandingkan dengan kemampuan hukum dalam mengatur dan memberikan perlindungan terhadap para pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dalam merumuskan konstruksi tanggung jawab hukum platform omnichannel retail yang lebih adaptif terhadap dinamika ekonomi digital serta mampu memperkuat sistem perlindungan konsumen di era perdagangan berbasis teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian hukum normatif yang berfokus pada kajian terhadap norma, asas, dan prinsip hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab platform dalam ekosistem perdagangan digital. Penelitian hukum normatif dipilih karena objek kajian penelitian ini berkaitan dengan konstruksi tanggung jawab hukum dalam sistem omnichannel retail yang dianalisis melalui peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta konsep-konsep hukum yang relevan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk mengkaji secara sistematis kerangka hukum yang mengatur hubungan antara platform digital, pelaku usaha, dan konsumen dalam transaksi berbasis teknologi, serta menilai kesesuaiannya dengan perkembangan model bisnis omnichannel retail.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan analitis (*analytical approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai regulasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, perdagangan elektronik, serta penyelenggaraan sistem elektronik. Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji berbagai konsep dan teori hukum yang relevan, seperti prinsip tanggung jawab pelaku usaha, tanggung jawab platform digital, serta teori perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Sementara itu, pendekatan analitis digunakan untuk menganalisis keterkaitan antara norma hukum yang berlaku dengan praktik bisnis omnichannel retail yang berkembang dalam ekosistem ekonomi digital.

Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, perdagangan elektronik, serta penyelenggaraan sistem elektronik. Bahan hukum sekunder terdiri dari literatur ilmiah seperti buku, artikel jurnal, hasil penelitian, serta karya ilmiah lainnya

yang relevan dengan topik penelitian. Adapun bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, ensiklopedia, serta sumber referensi lain yang mendukung penjelasan konsep hukum yang digunakan dalam penelitian ini. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode penafsiran hukum untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai konstruksi tanggung jawab platform omnichannel retail terhadap kerugian konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan sistem perdagangan digital telah mendorong munculnya model bisnis ritel berbasis integrasi berbagai kanal penjualan yang dikenal sebagai omnichannel retail. Model ini memungkinkan konsumen melakukan transaksi melalui berbagai platform yang terhubung secara simultan, seperti toko fisik, aplikasi digital, marketplace, maupun media sosial. Integrasi kanal tersebut bertujuan untuk memberikan pengalaman belanja yang lebih fleksibel dan efisien bagi konsumen. Namun demikian, sistem ini juga menimbulkan kompleksitas hubungan hukum antara berbagai pihak yang terlibat dalam transaksi. Kompleksitas tersebut menjadi penting untuk dianalisis karena berkaitan langsung dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Oleh karena itu, penelitian ini menelaah bagaimana konstruksi tanggung jawab hukum platform omnichannel dalam melindungi konsumen dari potensi kerugian.⁵

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktiknya, platform omnichannel retail memiliki peran yang jauh lebih kompleks dibandingkan dengan platform marketplace konvensional. Platform tidak hanya berfungsi sebagai perantara transaksi, tetapi juga sebagai pengelola sistem integrasi data penjualan, pengolahan pembayaran digital, serta pengaturan distribusi produk melalui jaringan logistik. Peran tersebut menempatkan platform pada posisi strategis dalam mengendalikan arsitektur transaksi digital. Dengan kata lain, platform memiliki kapasitas untuk mempengaruhi proses transaksi dari awal hingga akhir. Hal ini menimbulkan konsekuensi hukum bahwa platform tidak dapat sepenuhnya melepaskan tanggung jawab terhadap kerugian konsumen. Oleh karena itu, konstruksi tanggung jawab hukum platform perlu dikaji secara lebih komprehensif.

Dalam sistem omnichannel retail, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak lagi bersifat sederhana. Hubungan tersebut melibatkan berbagai pihak seperti penyedia platform digital, penjual produk, penyedia layanan pembayaran elektronik, serta perusahaan logistik. Masing-masing pihak memiliki peran dan tanggung jawab yang

⁵ Santiago Iglesias-Pradas and Emiliano Acquila-Natale, "The Future of E-Commerce: Overview and Prospects of Multichannel and Omnichannel Retail," *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* 18, no. 1 (March 17, 2023): 656–67.

berbeda dalam proses transaksi.⁶ Namun dalam praktiknya, ketika terjadi kerugian konsumen, sering kali muncul ketidakjelasan mengenai pihak yang harus bertanggung jawab. Situasi ini menunjukkan adanya celah regulasi dalam mengatur tanggung jawab para pelaku dalam ekosistem digital. Ketidakjelasan ini berpotensi merugikan konsumen karena proses penyelesaian sengketa menjadi lebih kompleks.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa banyak platform omnichannel menggunakan klausul baku dalam syarat dan ketentuan layanan yang membatasi tanggung jawab mereka. Klausul tersebut umumnya menyatakan bahwa platform hanya bertindak sebagai penyedia sistem dan bukan sebagai pihak yang terlibat langsung dalam transaksi jual beli. Dengan demikian, segala bentuk tanggung jawab atas kualitas produk maupun pengiriman barang dialihkan kepada penjual. Praktik ini menimbulkan ketidakseimbangan posisi hukum antara konsumen dan platform. Konsumen sering kali tidak memiliki pilihan selain menyetujui syarat tersebut ketika menggunakan layanan platform. Oleh karena itu, klausul pembatasan tanggung jawab perlu ditinjau kembali dalam perspektif hukum perlindungan konsumen.

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi konsumen dalam menggunakan produk maupun jasa. Dalam konteks platform omnichannel, kewajiban tersebut seharusnya juga melekat pada penyedia platform sebagai bagian dari ekosistem perdagangan digital. Platform memiliki kontrol terhadap sistem transaksi, termasuk pengelolaan data konsumen dan mekanisme pembayaran. Oleh karena itu, secara normatif platform memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa sistem yang disediakan tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Apabila terjadi kegagalan sistem yang mengakibatkan kerugian konsumen, maka platform seharusnya turut bertanggung jawab.⁷

Analisis terhadap kerangka regulasi menunjukkan bahwa hukum positif di Indonesia belum secara eksplisit mengatur tanggung jawab platform omnichannel retail. Regulasi yang ada umumnya masih berfokus pada penyelenggaraan perdagangan elektronik secara umum. Ketentuan mengenai tanggung jawab platform digital masih bersifat terbatas dan belum secara spesifik mengakomodasi karakteristik sistem omnichannel. Kondisi ini menimbulkan kekosongan norma yang dapat menimbulkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, diperlukan interpretasi hukum yang lebih progresif untuk mengisi kekosongan tersebut. Interpretasi tersebut dapat dilakukan melalui pendekatan perlindungan konsumen yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi.

⁶ Andreas Bintang Raja Sihombing and Michelle Evelyn Marpaung, "Pertanggungjawaban Hukum Dalam Sengketa Jual Beli Di E-Commerce (Shopee): Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dan Perdata," *Jurnal Pendidikan Indonesia* 6, no. 5 (June 4, 2025): 2498–2518.

⁷ Hendro Ponco Raharjo, Cokorde Istri Dian Laksmi Dewi, and I Wayan Putu Sucana Aryana, "Perlindungan Hukum Pembeli Atas Ketidaksesuaian Kualitas Barang Dan Jasa Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Syntax Admiration* 5, no. 9 (October 2, 2024): 3667–79.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerugian konsumen dalam sistem omnichannel dapat terjadi dalam berbagai bentuk. Kerugian tersebut antara lain berupa ketidaksesuaian produk, kegagalan sistem pembayaran, keterlambatan pengiriman, serta kebocoran data pribadi konsumen. Setiap bentuk kerugian tersebut melibatkan dimensi tanggung jawab yang berbeda. Misalnya, kegagalan sistem pembayaran dapat berkaitan dengan tanggung jawab penyedia layanan pembayaran dan platform digital. Sementara itu, keterlambatan pengiriman dapat melibatkan tanggung jawab penyedia layanan logistik. Namun demikian, platform tetap memiliki tanggung jawab dalam memastikan bahwa seluruh sistem yang terintegrasi berjalan dengan baik.

Dalam perspektif teori tanggung jawab hukum, terdapat beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk menentukan tanggung jawab platform digital. Pendekatan pertama adalah tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*), yang mensyaratkan adanya unsur kelalaian atau kesalahan dari pihak platform. Pendekatan kedua adalah tanggung jawab mutlak (*strict liability*), yang tidak mensyaratkan adanya unsur kesalahan. Pendekatan ini lebih menekankan pada perlindungan terhadap pihak yang dirugikan. Dalam konteks perdagangan digital yang kompleks, pendekatan tanggung jawab mutlak sering dianggap lebih efektif untuk melindungi konsumen. Oleh karena itu, pendekatan ini relevan untuk dipertimbangkan dalam konstruksi tanggung jawab platform omnichannel.

Penelitian ini menemukan bahwa peran aktif platform dalam mengatur arsitektur transaksi digital memperkuat argumen bahwa platform tidak lagi dapat dianggap sebagai perantara pasif. Platform memiliki kewenangan untuk menentukan aturan transaksi, sistem pembayaran, serta mekanisme penyelesaian sengketa antara penjual dan konsumen. Dengan kewenangan tersebut, platform pada dasarnya memiliki kekuatan ekonomi yang signifikan dalam ekosistem perdagangan digital. Oleh karena itu, tanggung jawab platform seharusnya sebanding dengan kekuasaan yang dimilikinya. Prinsip ini dikenal dalam teori hukum sebagai prinsip *responsibility follows control*. Artinya, pihak yang memiliki kontrol terhadap suatu sistem harus bertanggung jawab atas dampak yang ditimbulkan oleh sistem tersebut. Selain itu, dalam konteks penerapan prinsip *responsibility follows control*, penelitian ini menegaskan bahwa dominasi platform dalam pengelolaan data dan sistem transaksi merupakan dasar legitimasi pembebanan tanggung jawab hukum. Dengan kata lain, semakin besar kontrol yang dimiliki platform, semakin besar pula tanggung jawab yang harus dipikul. Pendekatan ini sekaligus mengoreksi paradigma lama yang menempatkan platform sebagai perantara pasif, yang dalam praktiknya tidak lagi relevan dalam ekosistem digital modern.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dalam praktiknya, konsumen sering menghadapi kesulitan ketika mengajukan klaim atas kerugian yang dialami. Prosedur penyelesaian sengketa dalam platform digital sering kali bersifat internal dan tidak transparan. Konsumen harus melalui berbagai tahapan administrasi yang rumit sebelum memperoleh penyelesaian. Dalam beberapa kasus, klaim konsumen bahkan ditolak tanpa

penjelasan yang memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa dalam platform digital belum sepenuhnya memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adil dan transparan.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa perkembangan sistem omnichannel retail juga menimbulkan tantangan baru dalam aspek perlindungan data konsumen. Integrasi berbagai kanal penjualan menyebabkan data konsumen tersimpan dalam berbagai sistem yang saling terhubung. Kondisi ini meningkatkan risiko kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi. Platform sebagai pengelola sistem memiliki tanggung jawab untuk memastikan keamanan data konsumen. Apabila terjadi kebocoran data akibat kelemahan sistem keamanan, maka platform seharusnya bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan. Hal ini sejalan dengan prinsip akuntabilitas dalam perlindungan data pribadi.

Dalam perspektif ekonomi digital, platform omnichannel berperan sebagai infrastruktur yang menghubungkan berbagai pelaku usaha dengan konsumen. Infrastruktur tersebut memungkinkan terjadinya efisiensi dalam proses distribusi barang dan jasa. Namun di sisi lain, konsentrasi kekuasaan pada platform juga dapat menimbulkan potensi penyalahgunaan kekuasaan. Oleh karena itu, pengaturan mengenai tanggung jawab platform menjadi penting untuk menjaga keseimbangan dalam ekosistem digital. Regulasi yang jelas dapat mencegah praktik bisnis yang merugikan konsumen. Dengan demikian, perlindungan konsumen dapat berjalan secara efektif.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa negara-negara lain mulai mengembangkan regulasi yang lebih ketat terhadap platform digital. Beberapa yurisdiksi bahkan mengharuskan platform untuk bertanggung jawab secara langsung terhadap kerugian konsumen yang terjadi dalam ekosistemnya. Pendekatan ini didasarkan pada pemahaman bahwa platform memiliki peran sentral dalam mengatur transaksi digital. Oleh karena itu, tanggung jawab platform tidak dapat dipisahkan dari aktivitas perdagangan yang terjadi melalui sistemnya. Pendekatan ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan regulasi di Indonesia. Dengan demikian, sistem perlindungan konsumen dapat lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Dari sisi teori hukum, konstruksi tanggung jawab platform omnichannel dapat dikembangkan melalui pendekatan tanggung jawab bersama (*shared liability*). Pendekatan ini menempatkan tanggung jawab pada seluruh pihak yang terlibat dalam transaksi digital. Artinya, platform, penjual, penyedia pembayaran, dan penyedia logistik memiliki tanggung jawab masing-masing sesuai dengan perannya. Pendekatan ini dianggap lebih realistis karena mencerminkan kompleksitas ekosistem digital. Selain itu, pendekatan ini juga dapat mendorong setiap pihak untuk meningkatkan standar layanan mereka. Dengan demikian, risiko kerugian konsumen dapat diminimalkan.

Pendekatan tanggung jawab bersama (*shared liability*) yang ditawarkan dalam penelitian ini meskipun secara konseptual mampu mencerminkan kompleksitas ekosistem omnichannel, dalam implementasinya menghadapi tantangan serius, khususnya dalam aspek pembuktian hukum. Penentuan proporsi tanggung jawab antara platform, penjual, penyedia logistik, dan penyedia pembayaran memerlukan mekanisme pembuktian yang jelas dan terukur. Tanpa standar pembuktian yang tegas, pendekatan ini berpotensi menimbulkan sengketa baru terkait distribusi tanggung jawab. Oleh karena itu, penerapan *shared liability* harus disertai dengan pengaturan teknis yang rinci, termasuk standar audit sistem, transparansi data transaksi, dan mekanisme pelacakan tanggung jawab (*traceability*). Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga operasional dalam praktik.

Perbandingan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian besar studi masih menempatkan platform sebagai perantara transaksi. Namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam sistem omnichannel, platform memiliki fungsi yang jauh lebih luas. Platform tidak hanya memfasilitasi transaksi, tetapi juga mengelola integrasi sistem yang memungkinkan terjadinya transaksi lintas kanal. Oleh karena itu, pendekatan hukum yang digunakan untuk menganalisis tanggung jawab platform perlu disesuaikan dengan karakteristik tersebut. Dengan kata lain, paradigma hukum yang digunakan dalam perdagangan elektronik perlu diperbarui. Hal ini penting agar hukum dapat mengikuti perkembangan teknologi.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam sistem omnichannel tidak hanya bergantung pada regulasi formal. Faktor lain yang juga penting adalah komitmen platform dalam menerapkan prinsip tata kelola yang baik. Platform perlu memastikan bahwa sistem yang mereka kembangkan memenuhi standar keamanan dan transparansi yang memadai. Selain itu, platform juga perlu menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen. Dengan demikian, konsumen dapat memperoleh perlindungan yang efektif ketika mengalami kerugian. Upaya ini juga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap sistem perdagangan digital.

Dari perspektif kebijakan hukum, diperlukan pembaruan regulasi yang mampu mengakomodasi perkembangan sistem omnichannel retail. Regulasi tersebut perlu mengatur secara jelas mengenai tanggung jawab platform dalam berbagai situasi yang dapat menimbulkan kerugian konsumen. Selain itu, regulasi juga perlu menetapkan standar minimum yang harus dipenuhi oleh platform dalam mengelola sistem transaksi digital. Standar tersebut dapat mencakup aspek keamanan data, transparansi informasi, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan adanya regulasi yang jelas, kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dapat terwujud.⁸

⁸ Mario Lengkong et al., "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dan Konsumen Serta Tanggung Jawab Pelaku Usaha Untuk Mempermudah Transaksi Jual Beli Dalam Sistem Perdagangan Online," *Khatulistiwa* 5, no. 2 (May 2, 2025): 74–88.

Penelitian ini juga menemukan bahwa fenomena *regulatory gap* masih menjadi tantangan utama dalam pengaturan ekonomi digital. Perkembangan teknologi yang sangat cepat sering kali tidak diikuti oleh perkembangan regulasi yang memadai. Akibatnya, banyak aktivitas ekonomi digital yang belum memiliki dasar hukum yang jelas. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpastian hukum bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi digital. Oleh karena itu, pendekatan regulasi yang adaptif dan responsif menjadi sangat penting. Regulasi harus mampu mengikuti dinamika perkembangan teknologi.

Selain aspek regulasi, literasi digital konsumen juga menjadi faktor penting dalam mencegah kerugian dalam transaksi omnichannel. Konsumen perlu memahami hak dan kewajiban mereka dalam menggunakan layanan platform digital. Dengan pemahaman yang baik, konsumen dapat lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi. Selain itu, konsumen juga dapat lebih mudah mengidentifikasi potensi risiko dalam transaksi digital. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital menjadi bagian penting dari upaya perlindungan konsumen.

Hasil penelitian ini juga menegaskan bahwa pendekatan hukum yang berorientasi pada perlindungan konsumen perlu menjadi landasan utama dalam pengaturan platform digital. Pendekatan ini menempatkan kepentingan konsumen sebagai prioritas dalam penyusunan regulasi. Dengan demikian, setiap kebijakan yang dibuat harus mempertimbangkan dampaknya terhadap perlindungan konsumen. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip keadilan dalam hukum ekonomi. Prinsip tersebut menekankan pentingnya keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan konsumen.

Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi informasi merupakan faktor penting dalam melindungi konsumen dalam sistem omnichannel. Platform harus memastikan bahwa seluruh informasi mengenai produk, harga, serta kebijakan pengembalian barang disampaikan secara jelas kepada konsumen. Informasi yang tidak lengkap atau menyesatkan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu, kewajiban transparansi harus menjadi bagian integral dari tanggung jawab platform digital. Dengan transparansi yang baik, konsumen dapat membuat keputusan yang lebih rasional dalam melakukan transaksi.

Dalam konteks penyelesaian sengketa, penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa secara daring (*online dispute resolution*) dapat menjadi solusi yang efektif. Mekanisme ini memungkinkan konsumen untuk menyelesaikan sengketa tanpa harus melalui proses litigasi yang panjang dan mahal. Platform digital dapat berperan sebagai fasilitator dalam proses penyelesaian sengketa tersebut. Namun mekanisme ini harus dirancang secara adil dan transparan agar tidak merugikan konsumen. Dengan demikian, penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara cepat dan efisien.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penguatan peran lembaga pengawas menjadi penting dalam memastikan kepatuhan platform terhadap regulasi yang berlaku.

Lembaga pengawas dapat melakukan monitoring terhadap praktik bisnis platform digital. Apabila ditemukan pelanggaran terhadap hak konsumen, lembaga tersebut dapat memberikan sanksi yang sesuai. Pengawasan yang efektif dapat mencegah terjadinya praktik bisnis yang merugikan konsumen. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan digital dapat meningkat.

Penelitian ini juga menegaskan bahwa konstruksi tanggung jawab platform omnichannel harus mempertimbangkan prinsip keadilan distributif. Prinsip ini menekankan bahwa beban tanggung jawab harus dibagi secara proporsional antara pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi digital. Platform tidak dapat sepenuhnya membebaskan diri dari tanggung jawab ketika mereka memiliki kontrol terhadap sistem transaksi. Oleh karena itu, pembagian tanggung jawab harus didasarkan pada peran dan kewenangan masing-masing pihak. Pendekatan ini dapat menciptakan sistem perdagangan digital yang lebih adil.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa inovasi teknologi seperti kecerdasan buatan dan analisis data besar semakin memperkuat peran platform dalam ekosistem perdagangan digital. Teknologi tersebut memungkinkan platform untuk memprediksi perilaku konsumen dan mengoptimalkan proses distribusi barang. Namun penggunaan teknologi tersebut juga menimbulkan tantangan baru dalam aspek tanggung jawab hukum. Apabila terjadi kesalahan dalam sistem algoritma yang menyebabkan kerugian konsumen, maka platform harus bertanggung jawab atas dampak tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi juga mempengaruhi konstruksi tanggung jawab hukum.

Perbandingan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pendekatan tanggung jawab platform terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi digital. Jika sebelumnya platform dianggap sebagai perantara pasif, maka kini platform dipandang sebagai aktor utama dalam ekonomi digital. Pergeseran paradigma ini menuntut adanya pembaruan dalam kerangka hukum yang mengatur tanggung jawab platform. Tanpa pembaruan tersebut, hukum akan tertinggal dari perkembangan teknologi. Oleh karena itu, kajian akademik mengenai tanggung jawab platform menjadi sangat penting.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konstruksi tanggung jawab platform omnichannel retail harus didasarkan pada prinsip akuntabilitas, transparansi, dan perlindungan konsumen. Platform tidak dapat sepenuhnya melepaskan tanggung jawab atas kerugian yang terjadi dalam ekosistem transaksi yang mereka kelola. Sebaliknya, platform harus mengambil peran aktif dalam memastikan keamanan dan keandalan sistem yang mereka sediakan. Dengan demikian, sistem perdagangan digital dapat berkembang secara berkelanjutan. Pada akhirnya, perlindungan konsumen yang efektif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap ekonomi digital.

Dengan demikian, pembahasan dalam penelitian ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen dalam sistem omnichannel retail memerlukan pendekatan hukum yang lebih komprehensif. Pendekatan tersebut harus mampu mengakomodasi kompleksitas hubungan hukum dalam ekosistem digital. Selain itu, pendekatan tersebut juga harus mempertimbangkan perkembangan teknologi yang terus berubah. Dengan kerangka hukum yang adaptif, sistem perdagangan digital dapat berkembang secara sehat dan berkeadilan. Hal ini pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang terlibat dalam ekosistem ekonomi digital.

KESIMPULAN

Perkembangan model bisnis omnichannel retail merupakan konsekuensi dari transformasi digital dalam sektor perdagangan yang mengintegrasikan berbagai kanal distribusi dalam satu sistem yang terhubung. Integrasi antara toko fisik, platform digital, sistem pembayaran elektronik, dan layanan logistik menciptakan ekosistem transaksi yang lebih efisien dan fleksibel bagi konsumen. Namun demikian, kompleksitas hubungan hukum yang muncul dalam sistem tersebut juga menimbulkan persoalan baru terkait dengan tanggung jawab hukum terhadap kerugian konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa posisi platform dalam sistem omnichannel tidak lagi sekadar sebagai perantara transaksi, melainkan sebagai pengelola arsitektur sistem yang memiliki kontrol terhadap proses transaksi digital. Oleh karena itu, secara konseptual platform memiliki tanggung jawab yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas perdagangan yang berlangsung dalam sistem yang mereka kelola.

Penelitian ini menemukan bahwa konstruksi tanggung jawab platform omnichannel retail terhadap kerugian konsumen masih menghadapi tantangan dari sisi regulasi maupun praktik bisnis. Regulasi yang ada pada dasarnya masih berorientasi pada model perdagangan elektronik konvensional yang memposisikan platform sebagai perantara pasif. Sementara itu, dalam praktik omnichannel, platform memiliki peran yang jauh lebih aktif, termasuk dalam pengelolaan data konsumen, pengaturan sistem pembayaran, hingga integrasi distribusi logistik. Ketidaksihesuaian antara perkembangan praktik bisnis digital dengan kerangka hukum yang berlaku menimbulkan fenomena *regulatory gap* yang berpotensi melemahkan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penafsiran hukum yang lebih progresif untuk menempatkan platform sebagai pihak yang turut bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang terjadi dalam ekosistemnya.

Dari perspektif teori tanggung jawab hukum, penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan tanggung jawab berbasis kesalahan (*fault liability*) tidak selalu efektif dalam konteks perdagangan digital yang kompleks. Sebaliknya, pendekatan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) atau tanggung jawab bersama (*shared liability*) lebih relevan untuk diterapkan dalam sistem omnichannel retail. Pendekatan tersebut memungkinkan pembagian tanggung jawab secara proporsional antara platform, penjual, penyedia layanan pembayaran, dan penyedia logistik sesuai dengan peran masing-masing dalam

proses transaksi. Dengan demikian, mekanisme perlindungan konsumen dapat berjalan secara lebih efektif dan memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi digital.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam sistem omnichannel tidak hanya bergantung pada regulasi formal, tetapi juga pada komitmen platform dalam menerapkan prinsip tata kelola yang baik. Platform perlu memastikan transparansi informasi, keamanan data konsumen, serta menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang mudah diakses dan adil bagi konsumen. Penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan platform digital menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap sistem perdagangan berbasis teknologi. Dengan meningkatnya kepercayaan tersebut, ekosistem ekonomi digital dapat berkembang secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, direkomendasikan adanya penguatan kerangka regulasi yang secara khusus mengatur tanggung jawab platform dalam sistem perdagangan omnichannel. Pembaruan regulasi perlu mempertimbangkan karakteristik ekosistem digital yang melibatkan berbagai aktor dalam satu sistem yang terintegrasi. Selain itu, diperlukan pula penguatan peran lembaga pengawas serta peningkatan literasi digital masyarakat guna memastikan bahwa konsumen memahami hak dan kewajiban mereka dalam transaksi elektronik. Dengan adanya regulasi yang adaptif dan sistem pengawasan yang efektif, konstruksi tanggung jawab platform omnichannel retail dapat memberikan perlindungan hukum yang lebih optimal bagi konsumen sekaligus mendukung perkembangan ekonomi digital yang adil dan berkelanjutan. Pendekatan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dan tanggung jawab bersama (*shared liability*) yang diusulkan dalam penelitian ini perlu diintegrasikan dalam kerangka regulasi yang lebih operasional, termasuk pengaturan mengenai mekanisme pembuktian, distribusi tanggung jawab, serta standar minimum sistem digital yang harus dipenuhi oleh platform. Tanpa pengaturan teknis tersebut, konsep tanggung jawab bersama berpotensi sulit diimplementasikan secara efektif di lapangan. Oleh karena itu, reformulasi regulasi tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga harus menyentuh aspek implementatif guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan konsumen yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Gayo, Ramadhan Putra, and Muhammad Ilham. "Analisis Hukum Kewajiban Penyedia Layanan Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Platform Digital." *Indonesia of Journal Business Law* 3, no. 2 (2024): 61–68. <https://doi.org/10.47709/ijbl.v3i2.5010>.
- Iglesias-Pradas, Santiago, and Emiliano Acquila-Natale. "The Future of E-Commerce: Overview and Prospects of Multichannel and Omnichannel Retail." *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* 18, no. 1 (2023): 656–67. <https://doi.org/10.3390/jtaer18010033>.

- Jain, V. K. "Digital Transformation in Retail." *International Journal for Multidisciplinary Research* 5, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2023.v05i02.23414>.
- Lengkong, Mario, Sinari Telaumbanua, Herlin Herlin, Nobertus Randa Lembang, and Siti Nur Atasya. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dan Konsumen Serta Tanggung Jawab Pelaku Usaha Untuk Mempermudah Transaksi Jual Beli Dalam Sistem Perdagangan Online." *Khatulistiwa* 5, no. 2 (2025): 74–88. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v5i2.5783>.
- Maharani, Rista, and Andria Luhur Prakoso. "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Oleh Penyelenggara Sistem Elektronik Dalam Transaksi Digital." *Jurnal USM Law Review* (2024). <https://doi.org/10.26623/julr.v7i1.8705>.
- Raharjo, Hendro Ponco, Cokorde Istri Dian Laksmi Dewi, and I Wayan Putu Sucana Aryana. "Perlindungan Hukum Pembeli Atas Ketidaksesuaian Kualitas Barang Dan Jasa Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Syntax Admiration* 5, no. 9 (2024): 3667–79. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i9.1623>.
- Saputra, Antoni. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Menggunakan Metode Cash On Delivery." *Indragiri Law Review* 2, no. 3 (2024): 9–16. <https://doi.org/10.32520/ilr.v2i3.62>.
- Sihombing, Andreas Bintang Raja, and Michelle Evelyn Marpaung. "Pertanggungjawaban Hukum Dalam Sengketa Jual Beli Di E-Commerce (Shopee): Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dan Perdata." *Jurnal Pendidikan Indonesia* 6, no. 5 (2025): 2498–2518. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i5.7850>.