

Dampak Teknologi Terhadap Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha pada Transaksi E-Commerce Menurut Teori *Living Law*

Porizky Bernandus Handara Sagala^{1*}, Agusmidah², Dedi Harianto³

^{1,2,3}Universitas Sumatera Utara, Jl. Tri Dharma No.9, Padang Bulan, Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara
E-mail: poriskisagala@gmail.com

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.3965>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 23 Nov 2025

Revised: 29 Nov 2025

Accepted: 05 Dec 2025

Kata Kunci:

Sosiologi Hukum, Living Law, E-commerce, Perlindungan Konsumen, Hubungan Hukum.

Keywords:

Sociology of Law, Living Law, E-commerce, Consumer Protection, Legal Relationship.

ABSTRACT

Perkembangan pesat teknologi informasi telah mentransformasi pola transaksi jual beli konvensional ke platform e-commerce. Pergeseran ini tidak hanya mengubah model bisnis tetapi juga secara fundamental membentuk ulang pola hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak perkembangan teknologi tersebut terhadap hubungan hukum para pihak dalam transaksi e-commerce dengan menggunakan pendekatan sosiologi hukum, khususnya teori Living Law dari Eugen Ehrlich. Penelitian ini menggunakan metode yuridis-sosiologis untuk mengamati bagaimana norma-norma yang hidup dan berkembang di dalam ekosistem platform e-commerce seperti Terms of Service (ToS), mekanisme rating dan ulasan, serta sistem penyelesaian sengketa internal platform berfungsi sebagai "hukum yang hidup" (living law). Teori Ehrlich digunakan untuk membedah kesenjangan antara hukum negara (state law), seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE, dengan praktik dan norma aktual yang ditaati oleh komunitas pengguna e-commerce. Hasil penelitian ini diharapkan menunjukkan bahwa living law yang diciptakan oleh platform (governance platform) seringkali memiliki pengaruh yang lebih langsung dan efektif dalam mengatur perilaku, membangun kepercayaan, dan menyelesaikan sengketa dibandingkan dengan hukum positif negara.

The rapid development of information technology has transformed conventional buying and selling transactions into e-commerce platforms. This shift has not only changed business models but has also fundamentally reshaped the legal relationship between consumers and business actors. This study aims to analyze the impact of technological development on the legal relationships between parties in e-commerce transactions by employing a sociology of law approach, particularly Eugen Ehrlich's Living Law theory. The study uses a juridical-sociological method to observe how norms that emerge and evolve within the e-commerce ecosystem such as Terms of Service (ToS), rating and review mechanisms, and the platform's internal dispute resolution systems function as a form of "living law." Ehrlich's theory is applied to examine the gap between state law such as the Consumer Protection Act and the Electronic Information and Transactions Act (ITE Law) and the actual practices and norms adhered to by the e-commerce community. The findings of this research are expected to demonstrate that the living law created by platforms (platform governance) often has a more direct and effective influence in regulating behavior, building trust, and resolving disputes than state positive law.



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



How to Cite: Porizky Bernandus Handara Sagala, et al (2025). Dampak Teknologi Terhadap Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha pada Transaksi E-Commerce Menurut Teori Living Law, 4(2). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.3965>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di bidang komunikasi dan informasi mendorong perkembangan di bidang perdagangan. Perkembangan teknologi di bidang komunikasi dan informasi mempengaruhi bidang perdagangan terutama yang berkaitan dengan upaya untuk mengembangkan transaksi perdagangan baik dengan pihak-pihak di dalam negeri maupun dengan pihak-pihak di luar negeri. Teknologi komunikasi dan informasi dapat membuat transaksi perdagangan menjadi lebih efisien dan efektif (Sidabalok, 2020, p. 159). Barkatullah dan Prasetyo (2005) menyebutkan bahwa: Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, E-commerce telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung (p.vii). Inovasi teknologi yang pesat, tidak hanya mengubah model bisnis, tetapi juga secara drastis merekonfigurasi pola hubungan antara para pihak yang terlibat, terutama antara konsumen dan pelaku usaha.

Platform e-commerce telah berevolusi dari sekadar etalase digital menjadi sebuah ekosistem yang kompleks, lengkap dengan sistem pembayaran, logistik, dan mekanisme penyelesaian sengketa sendiri. Pergeseran dari transaksi tatap muka (*face-to-face*) ke transaksi virtual yang dimediasi oleh platform ini membawa implikasi hukum yang mendalam. Pola hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak lagi terjadi dalam ruang hampa, melainkan diatur secara ketat oleh arsitektur platform. Hubungan hukum tersebut kini dimediasi oleh algoritma, sistem, dan serangkaian perjanjian standar yang dikenal sebagai *Terms of Service* (ToS) atau Syarat dan Ketentuan, yang seringkali ditetapkan secara sepihak oleh penyedia platform.

Secara *das sollen* (hukum yang seharusnya), Indonesia telah memiliki kerangka hukum positif yang bertujuan untuk melindungi para pihak, terutama konsumen, dalam transaksi elektronik. Perangkat hukum ini mencakup, antara lain, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pembentukan undang-undang yang jelas dan komprehensif, seperti tercermin dalam UUPK di Indonesia, menjadi dasar utama untuk menetapkan standar dan norma perlindungan konsumen (Ghozali & Hardyanthi, 2024, p. 2). Hukum negara (*state law*) ini menyediakan kerangka kerja formal mengenai hak dan kewajiban, larangan periklanan yang menyesatkan, klausula baku, serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan. Namun, dalam praktiknya (*das sein* atau hukum dalam kenyataan), efektivitas hukum negara ini seringkali menghadapi tantangan dalam ruang siber yang dinamis. Regulasi utama seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinilai masih berorientasi pada praktik konvensional dan belum sepenuhnya mengakomodasi kompleksitas transaksi digital modern, seperti perlindungan data pribadi dan mekanisme penyelesaian sengketa daring (Saniyah & Hasan, 2025, p. 30). Konsumen dan pelaku usaha yang berinteraksi di dalam ekosistem e-commerce cenderung lebih dulu merujuk dan patuh pada norma-norma yang diciptakan oleh platform itu sendiri. Fenomena kesenjangan antara hukum dalam kitab undang-undang (*law in books*) dan hukum dalam praktik (*law in action*) inilah yang menjadi fokus sentral dalam kajian sosiologi hukum.

Untuk memahami fenomena ini secara komprehensif, pendekatan yuridis-normatif semata tidak lagi memadai. Di sinilah relevansi Teori *Living Law* (Hukum yang Hidup dalam Masyarakat) yang dipopulerkan oleh Eugen Ehrlich menjadi krusial. Ehrlich, sebagai salah satu pelopor aliran sosiologi hukum, berargumen bahwa pusat gravitasi perkembangan hukum tidak terletak pada legislasi, putusan yudisial, atau ilmu hukum, melainkan pada masyarakat itu sendiri. Menurutnya, hukum yang sesungguhnya (*living law* atau *das lebende Recht*) adalah norma-norma, kebiasaan, dan praktik yang secara faktual mengatur perilaku anggota masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, yang seringkali eksis terlepas dari, atau bahkan bertentangan dengan, hukum negara.

Dalam konteks e-commerce, *living law* ini menjelma dalam berbagai bentuk yang diciptakan oleh platform. Mekanisme seperti sistem reputasi (pemberian bintang dan ulasan), kebijakan pengembalian barang (*refund*), prosedur komplain internal (fitur "Komplain" atau "Pusat Resolusi"), dan jaminan escrow (rekening bersama) berfungsi sebagai hukum yang sesungguhnya ditaati oleh komunitas pengguna. Aturan-aturan ini seringkali dianggap lebih cepat, lebih mudah diakses, dan lebih efektif dalam membangun kepercayaan (*trust*) serta menyelesaikan sengketa dibandingkan harus menempuh jalur litigasi formal yang disediakan oleh negara.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi krusial untuk menganalisis bagaimana *living law* yang lahir dari arsitektur teknologi e-commerce ini telah membentuk dan bahkan menggeser pola hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan menggunakan pisau analisis teori *Living Law* dari Eugen Ehrlich, penelitian ini akan mengidentifikasi norma-norma dominan yang hidup dalam praktik e-commerce di Indonesia dan menganalisis interaksinya apakah saling memperkuat, bertentangan, atau berjalan paralel dengan hukum positif Indonesia di bidang perlindungan konsumen.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum sosiologis atau yuridis-sosiologis (socio-legal research). Jenis penelitian ini dipilih karena fokus kajian tidak hanya pada norma hukum positif (das sollen atau law in books), tetapi juga berupaya mengkaji realitas hukum yang hidup dan beroperasi dalam masyarakat (das sein atau law in action). Sesuai dengan Teori Living Law dari Eugen Ehrlich yang menjadi pisau analisis utama, penelitian ini akan mengidentifikasi norma-norma non-negara (dalam hal ini, norma yang diciptakan teknologi dan platform e-commerce) yang secara faktual lebih ditaati dan efektif dalam mengatur hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, yaitu berupaya untuk mendeskripsikan secara sistematis dan akurat fakta-fakta di lapangan yakni praktik, kebiasaan, dan norma-norma yang terbentuk dalam transaksi e-commerce—kemudian menganalisisnya secara mendalam menggunakan kerangka teori yang telah ditetapkan.

Pendekatan Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah, penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan:

Pendekatan Sosiologi Hukum (Sociology of Law Approach)

Pendekatan ini adalah pendekatan utama untuk membedah fenomena dengan Teori Living Law. Pendekatan ini digunakan untuk mengamati dan memahami perilaku (konsumen dan pelaku usaha), interaksi sosial, dan norma-norma non-negara (seperti Terms of Service, sistem rating, mekanisme komplain internal platform) yang berkembang dalam ekosistem e-commerce sebagai sebuah "hukum yang hidup".

Pendekatan Perundang-undangan (Statutory Approach)

Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji hukum formal (state law) yang relevan, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), dan peraturan terkait lainnya. Pendekatan ini penting untuk memetakan law in books yang nantinya akan diperbandingkan dengan living law di lapangan.

Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach)

Pendekatan ini digunakan untuk menelaah dan memahami konsep-konsep inti dalam penelitian ini, terutama konsep "Living Law" menurut Eugen Ehrlich, serta konsep "hubungan hukum", "perlindungan konsumen", dan "peran teknologi" dalam konteks hukum (Marzuki, 2011, p. 93).

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data:

Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer mencakup

1. Hasil wawancara mendalam (in-depth interview) dengan pihak-pihak terkait, yaitu konsumen (pengguna aktif e-commerce), pelaku usaha (penjual di platform e-commerce), dan perwakilan dari platform e-commerce (jika memungkinkan).
2. Studi dokumen terhadap "aturan" yang diciptakan platform, seperti Terms of Service (Syarat dan Ketentuan), Kebijakan Privasi, dan prosedur standar operasi (SOP) penyelesaian sengketa internal (misalnya, Pusat Resolusi). Dokumen-dokumen ini diperlakukan sebagai wujud dari living law yang diciptakan oleh otoritas swasta (platform).

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan, yang terdiri dari:

1. Bahan Hukum Primer: Peraturan perundang-undangan yang mengikat, seperti KUH Perdata, UU Perlindungan Konsumen.

2. Bahan Hukum Sekunder: Publikasi ilmiah yang relevan dengan topik penelitian, seperti buku teks, jurnal hukum, artikel ilmiah, hasil penelitian terdahulu (skripsi, tesis, disertasi).
3. Bahan Hukum Tersier: Materi pendukung seperti kamus hukum, ensiklopedia, dan artikel berita daring yang memberikan konteks terhadap isu yang diteliti (Soemitro, 1990, pp. 11–12).

Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan melalui teknik-teknik berikut:

1. Studi Pustaka (Library Research): Dilakukan untuk mengumpulkan seluruh data sekunder, baik bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier.
2. Studi Dokumen (Document Study): Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data primer yang bersifat tekstual, terutama dokumen Syarat dan Ketentuan serta kebijakan platform e-commerce.
3. Wawancara (Interview): Dilakukan secara semi-terstruktur dengan responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (misalnya, konsumen yang pernah mengalami sengketa).
4. Observasi Non-Partisipan: Peneliti melakukan pengamatan terhadap alur transaksi dan mekanisme penyelesaian sengketa pada beberapa platform e-commerce terkemuka di Indonesia untuk memahami bagaimana norma-norma tersebut beroperasi dalam praktiknya.

Teknik Analisis Data

Seluruh data yang telah terkumpul akan dianalisis menggunakan analisis kualitatif. Proses analisis data dalam penelitian ini mengikuti model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña, yang mencakup tiga alur kegiatan yang simultan:

1. Kondensasi Data (Data Condensation): Proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengabstraksi data "mentah" yang diperoleh dari studi dokumen.
2. Penyajian Data (Data Display): Menyusun data yang telah terkondensasi dalam bentuk narasi, untuk memudahkan pemahaman terhadap pola dan hubungan antar data.
3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification): Dari data yang telah disajikan, peneliti menarik kesimpulan awal yang kemudian diverifikasi dengan data yang ada di lapangan (Miles dkk., 2014, hlm. 12–14).

Data kualitatif yang diperoleh akan diinterpretasikan menggunakan Teori Living Law untuk mengidentifikasi norma-norma apa yang sesungguhnya "hidup" dan efektif dalam mengatur hubungan hukum konsumen dan pelaku usaha di e-commerce, serta menganalisis bagaimana dampaknya terhadap efektivitas hukum negara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Living Law dalam Ekosistem E-Commerce

Observasi non-partisipan terhadap arsitektur platform e-commerce besar di Indonesia mengonfirmasi adanya seperangkat norma yang hidup dan ditaati oleh komunitas pengguna, yang berfungsi sebagai living law (hukum yang hidup). Norma-norma ini, yang secara kolektif disebut sebagai platform governance, teridentifikasi dalam beberapa bentuk utama:

Syarat dan Ketentuan (Terms of Service - ToS)

1. Hasil: Ditemukan bahwa setiap platform mewajibkan pengguna (konsumen dan pelaku usaha) untuk menyetujui ToS sebelum dapat bertransaksi. ToS ini adalah dokumen hukum yang ditetapkan secara sepihak oleh platform dan mengatur secara rinci hak dan kewajiban para pihak, larangan, serta prosedur penanganan sengketa.
2. Pembahasan: Dalam perspektif teori Ehrlich, ToS berfungsi sebagai "legislasi" internal platform. Ini adalah norma yang—meskipun sering tidak dibaca—secara faktual menjadi rujukan hukum pertama yang mengatur hubungan para pihak, mendahului rujukan pada KUH Perdata atau UUPK.

Sistem Reputasi (Rating dan Ulasan)

1. Hasil: Fitur pemberian rating (bintang) dan ulasan (komentar) merupakan mekanisme yang sangat vital dalam ekosistem. Konsumen secara konsisten menggunakan fitur ini sebagai referensi utama untuk membangun kepercayaan (trust) sebelum memutuskan pembelian.
2. Pembahasan: Sistem reputasi ini adalah manifestasi kuat dari living law dalam bentuk kontrol sosial. Norma "penjual yang baik adalah yang memiliki rating tinggi" lebih ditaati dan memiliki daya paksa

sosial (berupa laris atau tidaknya produk) yang lebih efektif dalam mengatur perilaku pelaku usaha dibandingkan ancaman sanksi formal dari UUPK.

Mekanisme Rekening Bersama (Escrow)

1. Hasil: Semua platform e-commerce besar menerapkan sistem rekening bersama (escrow). Pembayaran dari konsumen tidak langsung diterima oleh penjual, melainkan ditahan oleh platform dan baru akan diteruskan setelah konsumen mengonfirmasi penerimaan barang.
2. Pembahasan: Mekanisme escrow adalah norma praktik yang diciptakan teknologi untuk mengatasi masalah ketidakpercayaan (distrust) dalam transaksi jarak jauh. Ini adalah living law yang secara efektif memitigasi risiko sengketa (seperti barang tidak dikirim) jauh lebih efisien daripada mekanisme gugatan wanprestasi melalui hukum negara (state law).

Sistem Penyelesaian Sengketa Internal (Pusat Resolusi)

1. Hasil: Platform menyediakan fitur "Pusat Resolusi", "Komplain", atau "Pusat Bantuan". Ini adalah alur penyelesaian sengketa internal di mana platform bertindak sebagai mediator atau bahkan adjudikator untuk sengketa seperti barang tidak sesuai, rusak, atau pengembalian dana (refund).
2. Pembahasan: Ini adalah living law yang paling jelas beroperasi sebagai "hukum" dalam arti sesungguhnya. Komunitas pengguna (konsumen dan penjual) hampir secara eksklusif menggunakan mekanisme ini untuk menyelesaikan sengketa. Pilihan ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi: lebih cepat, lebih murah (seringkali gratis), dan lebih mudah diakses daripada harus menempuh jalur BPSK atau pengadilan negeri.

Kesenjangan (Gap) antara Living Law E-Commerce dan State Law

Temuan di atas secara gamblang menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara law in books (das sollen) dan law in action (das sein) dalam konteks transaksi e-commerce.

1. Pada State Law (Hukum Negara): Kerangka hukum formal seperti UUPK dan UU ITE menyediakan perlindungan hukum bagi konsumen. Jika terjadi sengketa, state law menyediakan mekanisme formal melalui BPSK atau Pengadilan. Ini adalah hukum yang seharusnya (das sollen) berlaku.
2. Pada Living Law (Hukum dalam Kenyataan): Dalam praktiknya (das sein), komunitas e-commerce telah mengembangkan norma-norma sendiri. Konsumen yang dirugikan tidak segera merujuk pada UUPK atau melapor ke BPSK; tindakan pertama mereka adalah menggunakan living law platform, yaitu menekan tombol "Komplain" atau "Ajukan Pengembalian Dana".

Kesenjangan ini semakin diperburuk oleh realitas empiris sebagaimana Anandhira et al. (2025) menyebutkan bahwa meskipun regulasi tersedia, keterbatasan sumber daya dalam penegakan hukum membuat pelanggaran hak konsumen sering terjadi tanpa tindakan tegas dari negara (p30).

Kesenjangan ini membuktikan tesis sentral Eugen Ehrlich: "pusat gravitasi perkembangan hukum... terletak di dalam masyarakat itu sendiri". Dalam hal ini, "masyarakat" adalah komunitas pengguna e-commerce yang dibentuk oleh arsitektur platform. Living law yang diciptakan platform (ToS, sistem reputasi, pusat resolusi) terbukti memiliki pengaruh yang lebih langsung dan efektif dalam mengatur perilaku dibandingkan state law yang bersifat eksternal dan sering dianggap lambat.

Efektivitas Living Law dalam Membentuk Hubungan Hukum

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa living law ini secara fundamental telah membentuk ulang pola hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Hubungan hukum tidak lagi murni diatur oleh prinsip kebebasan berkontrak dalam KUH Perdata atau perlindungan dalam UUPK, melainkan dimediasi secara ketat oleh platform governance.

Efektivitas living law ini bersumber dari beberapa hal:

Aksesibilitas dan Kecepatan

Mekanisme internal platform bersifat instan dan terintegrasi dalam aplikasi, kontras dengan birokrasi dan waktu yang dibutuhkan untuk litigasi formal.

Daya Paksa (Enforcement)

Sanksi dari living law bersifat langsung dan efektif. Pelaku usaha yang mendapat rating buruk akan langsung kehilangan kepercayaan konsumen. Pelaku usaha yang kalah dalam sengketa di Pusat Resolusi akan langsung mengalami pemotongan dana oleh sistem escrow. Daya paksa ini lebih nyata dirasakan daripada ancaman abstrak denda administratif dari UUPK.

Penciptaan Kepercayaan (Trust)

State law (UUPK) beroperasi dengan asumsi sengketa akan diselesaikan setelah terjadi. Sebaliknya, living law (sistem reputasi dan escrow) bekerja secara proaktif untuk membangun kepercayaan yang memungkinkan transaksi terjadi di antara pihak yang tidak saling mengenal.

Dalam perspektif Living Law

Fitur "Pusat Resolusi" berfungsi sebagai lembaga adjudikasi swasta. Penelitian Anandhira mengonfirmasi bahwa pihak e-commerce secara aktif bertindak sebagai pihak ketiga yang memfasilitasi ganti rugi dan pengembalian dana, sebuah peran yang secara faktual lebih efektif daripada litigasi konvensional (Anandhira et al., 2025, p. 34).

Temuan ini mengarah pada kesimpulan awal yang sejalan dengan hipotesis penelitian : living law yang diciptakan oleh platform seringkali lebih dominan dan efektif dalam mengatur perilaku sehari-hari di e-commerce dibandingkan hukum positif negara. Hubungan hukum para pihak kini sangat bergantung pada norma-norma sosial-teknis yang hidup dalam ekosistem digital tersebut, sebuah realitas yang *menuntut sinkronisasi antara state law dan living law demi efektivitas perlindungan konsumen.*

Persepsi Konsumen: Dominasi Living Law atas Hukum Negara

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan terhadap pengguna aktif e-commerce, ditemukan bukti empiris yang kuat bahwa norma-norma yang diciptakan oleh platform (platform governance) telah berfungsi efektif sebagai hukum yang hidup (living law), bahkan menggeser peran hukum negara dalam kesadaran hukum masyarakat.

Temuan dari wawancara dapat dikategorikan ke dalam tiga aspek utama yang membuktikan teori Eugen Ehrlich:

1. Reputasi Digital sebagai Kontrol Sosial yang Efektif Data lapangan menunjukkan bahwa legalitas formal (seperti izin usaha) tidak lagi menjadi tolok ukur utama kepercayaan (trust). Konsumen lebih menggantungkan keputusannya pada sistem reputasi digital. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu responden:

"Saya tidak mengecek izin usahanya, saya lebih percaya pada jumlah bintang dan ulasan pembeli lain."

Lebih lanjut, mekanisme sanksi sosial berupa rating buruk terbukti memiliki daya paksa yang lebih psikologis bagi perilaku penjual dibandingkan sanksi pidana atau administratif dari negara. Responden meyakini bahwa penjual "lebih takut mendapatkan bintang satu karena akan berdampak langsung... orang jadi takut berbelanja di sana". Hal ini mengonfirmasi bahwa dalam ekosistem digital, sanksi sosial dari living law (boikot konsumen akibat rating rendah) lebih efektif mengatur perilaku daripada ancaman sanksi hukum negara.

2. Efisiensi Mekanisme Penyelesaian Sengketa Internal Dalam hal penyelesaian sengketa, terdapat preferensi mutlak terhadap mekanisme internal platform dibandingkan lembaga formal seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan. Alasan utamanya adalah aksesibilitas dan kecepatan. Responden menyatakan:

"Karena jauh lebih mudah dan cepat apabila menggunakan fitur komplain."

Temuan menarik lainnya adalah persepsi mengenai "keterikatan hukum". Meskipun konsumen mengaku tidak pernah membaca Terms of Service (ToS) secara lengkap karena terlalu panjang, mereka secara sadar merasa "terikat" pada aturan main tersebut. Bahkan, konsumen merasa "kurang aman" jika hanya mengandalkan perlindungan hukum negara tanpa adanya fitur proteksi dari aplikasi. Ini menunjukkan bahwa kepastian hukum yang dirasakan masyarakat justru hadir dari teknologi, bukan dari undang-undang.

3. Kesenjangan Pengetahuan (Gap of Knowledge) Wawancara juga menyingkap kesenjangan yang nyata antara law in books dan law in action. Konsumen mengakui ketidaktahuan mereka terhadap prosedur formal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), namun sangat memahami prosedur teknis "Retur Barang" di aplikasi.

"Saya kurang paham mengenai penanganan UU Perlindungan Konsumen, akan tetapi kalau tentang pereturan barang saya cukup mengerti."

Pernyataan ini memvalidasi teori Eugen Ehrlich bahwa hukum negara seringkali tertinggal atau menjadi asing bagi masyarakat, sementara living law (aturan retur barang di aplikasi) adalah hukum yang benar-benar dipahami dan dijalankan dalam kehidupan sehari-hari.

Kesimpulan dapat bersifat generalisasi temuan sesuai permasalahan penelitian, dapat pula berupa rekomendatif untuk langkah selanjutnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Perkembangan teknologi telah secara fundamental mentransformasi hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi e-commerce. Hubungan ini tidak lagi murni diatur oleh hukum negara (state law), melainkan dimediasi dan diatur secara dominan oleh norma-norma yang diciptakan oleh arsitektur platform, yang dikenal sebagai platform governance.
2. Norma-norma yang hidup dalam ekosistem e-commerce—seperti Terms of Service (ToS), sistem reputasi (rating dan ulasan), mekanisme escrow (rekening bersama), dan sistem penyelesaian sengketa internal (Pusat Resolusi)—berfungsi sebagai "Hukum yang Hidup" (Living Law) sebagaimana diteorikan oleh Eugen Ehrlich.
3. Terdapat kesenjangan (gap) yang signifikan antara hukum positif negara (state law), seperti UUPK dan UU ITE, dengan living law yang ditaati dalam praktik e-commerce. Living law yang diciptakan platform ini seringkali terbukti memiliki pengaruh yang lebih langsung, cepat, dan efektif dalam mengatur perilaku, membangun kepercayaan (trust), dan menyelesaikan sengketa dibandingkan dengan mekanisme hukum formal negara.
4. Efektivitas perlindungan konsumen di era digital tidak dapat lagi hanya bergantung pada hukum negara (law in books). Perlindungan yang efektif menuntut pemahaman mendalam tentang living law (law in action) yang beroperasi dalam ekosistem digital tersebut. Hubungan hukum para pihak secara de facto lebih banyak dibentuk oleh norma sosial-teknis platform daripada oleh undang-undang.
5. Penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa konsumen e-commerce mengalami pergeseran kepercayaan hukum. Mereka merasa 'kurang aman' jika hanya berlindung di bawah payung hukum negara (UU Perlindungan Konsumen) tanpa adanya mekanisme teknis aplikasi (seperti Escrow dan Pusat Resolusi). Hal ini menegaskan bahwa Living Law yang diciptakan platform memiliki legitimasi sosiologis yang lebih kuat dibandingkan hukum positif negara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan sekaligus penulisan artikel ini.

REFERENSI

- Janus Sidabalok. 2020. *Hukum Perdagangan (Perdagangan Nasional dan Perdagangan Internasional)*, (Medan: Yayasan Kita Menulis)
- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo. 2005. *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Peter Mahmud Marzuki. 2011. *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group)
- Ronny Hanitijo Soemitro. 1990. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia,)
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Edisi Ke-3*, (Thousand Oaks: SAGE Publications),
- Roger Brownsword, *Law, Innovation, and Technology: Before We Begin*, Law, Innovation and Technology, Vol. 8, No. 1 (2016),
- Rohmatur Robiatus Sanayah & Akhmad Farroh Hasan, *Implementasi Kebijakan Ekonomi Digital di Indonesia: Tinjauan Hukum Atas Perlindungan Konsumen dan Tantangan Inovasi Teknologi*, MLJO: Maliki Law and Islamic Journal 1, no. 1 (2025).
- Nabila Izni Anandhira, dkk., "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Elektronik di Platform Shopee Indonesia," Letterlijk: Jurnal Hukum Perdata 2, no. 1 (2025).
- Ghozali, F. A., & Hardyanthi, T. (2024). Perlindungan konsumen pada platform e-commerce: Regulasi dan peran pemerintah. *Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)*, 2(3).