

ABSTRAK

Perkembangan pesat teknologi digital telah mengubah secara fundamental sektor perdagangan, melahirkan berbagai inovasi dalam transaksi jual-beli. Salah satu inovasi tersebut adalah penggunaan fitur *live streaming* oleh platform *e-commerce*, seperti *Shopee live*, yang memungkinkan interaksi langsung antara penjual dan pembeli secara *real-time*. Namun, interaksi yang spontan dan dinamis dalam *live streaming* ini menimbulkan kompleksitas baru dan membuka potensi sengketa terkait tanggung jawab para pihak yang terlibat. Kompleksitas ini memunculkan pertanyaan hukum mengenai hak, kewajiban, dan perlindungan hukum bagi penjual, pembeli, maupun platform sebagai penyedia layanan. Maka, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana hubungan hukum para pihak dalam kegiatan *live streaming* *Shopee live* dari perspektif hukum bisnis serta untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi tersebut.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian normatif empiris. Pendekatan normatif digunakan untuk mengkaji peraturan perundang-undangan, doktrin, serta literatur hukum yang relevan. Pendekatan ini kemudian dilengkapi dengan pendekatan empiris, di mana data primer dikumpulkan secara langsung dari konsumen dan pelaku usaha melalui teknik wawancara mendalam. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif dengan logika deduktif untuk menghasilkan paparan yang deskriptif-analitis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum para pihak bersifat tripartit yang kompleks, antara penjual dan pembeli terjalin kontrak elektronik yang diperluas, di mana kesepakatan tidak hanya terjadi saat *checkout* tetapi juga mencakup interaksi verbal dan visual selama siaran, antara pengguna dan platform diatur oleh perjanjian baku dan *shopee* berperan sebagai fasilitator, regulator, sekaligus mediator sengketa. Perlindungan hukum bagi konsumen secara praktik telah terwadahi melalui mekanisme platform seperti sistem *escrow* dan fitur pengembalian dana yang efektif. Namun, perlindungan ini belum maksimal karena cenderung tidak seimbang dan lebih memihak konsumen, sehingga menimbulkan celah penyalahgunaan oleh pembeli yang tidak beritikad baik dan kurangnya perlindungan bagi penjual.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, *E-Commerce*, *Shopee Live*