

ABSTRAK

Perkembangan perdagangan digital di Indonesia meningkatkan penggunaan produk digital berupa voucher Google Play dalam transaksi melalui *platform e-commerce*. Transaksi produk digital tersebut melalui *platform e-commerce* menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kode voucher tidak dapat digunakan, saldo tidak masuk, keterlambatan pengiriman kode, hingga pemblokiran akun setelah proses *redeem* dilakukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya potensi kerugian konsumen sehingga perlu adanya perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi produk digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan perlindungan konsumen pada transaksi voucher Google Play di *platform e-commerce* serta menganalisis bentuk tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris, dengan pendekatan non-doktrinal. Spesifikasi penelitian ini menggunakan deskriptif analitis. Data diperoleh melalui studi kepustakaan, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi voucher Google Play belum berjalan optimal karena mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa masih mengalami hambatan, terutama akibat keterlibatan banyak pihak dalam distribusi produk digital. Tanggung jawab pelaku usaha meliputi kewajiban memberikan informasi yang benar, menjamin fungsi produk, serta memberikan ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan penguatan regulasi, pengawasan platform e-commerce, dan peningkatan tanggung jawab pelaku usaha guna menciptakan kepastian hukum dan perlindungan yang lebih efektif bagi konsumen produk digital.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Voucher Google Play, Produk Digital, E-Commerce, Transaksi Elektronik.