

TANGGUNGJAWAB DAN SANKSI *MARKETPLACE* DALAM KASUS KERUGIAN KONSUMEN (PERSPEKTIF HUKUM FUTURISTIK)

Lia Amaliya¹, Sartika Dewi², Zarisnov Arafat³, Farhan Asyhadi⁴, Imas Rosidawati⁵

¹Universitas, Langlangbuana, liaamalia@ubpkarawang.ac.id

²Universitas, Langlangbuana, sartikadewi@ubpkarawang.ac.id

³Universitas, Langlangbuana, zarisnov@ubpkarawang.ac.id

⁴Universitas, Langlangbuana, farhanasyhadi@ubpkarawang.ac.id

⁵Universitas, Langlangbuana, imasrosidawati047@gmail.com

ABSTRAK

Marketplace adalah suatu platform dimana memiliki tugas sebagai perantara antara penjual dan pembeli untuk melakukan proses transaksi produk secara online. Walaupun dari segi bisnis akan menguntungkan pihak konsumen, produsen serta *marketplace* itu sendiri, namun dari sisi hukum akan banyak konsekuensi yang muncul dikarenakan belum adanya aturan yang mengatur secara spesifik mengenai *marketplace* ini. Berdasarkan hal tersebut mengangkat permasalahan mengenai Apakah *marketplace* dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum terhadap kerugian konsumen serta Bagaimana hukum dimasa depan dapat memastikan *marketplace* bertanggungjawab terhadap kerugian konsumen yang terjadi Dengan metode yuridis normatif, penulis melakukan analisis terhadap peraturan perundang-undangan, peraturan kebijakan, asas-asas penyelenggaraan e-commerce, serta prinsip pertanggungjawaban, yang mana menunjukkan platform *marketplace* sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab hukum dalam hal terjadinya kerugian terhadap konsumen. Kesimpulan Pertanggungjawaban Terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dalam Pasal 15. Dan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 diatur dalam Pasal 22 ayat (1) dan (2). Walaupun Indonesia telah memiliki peraturan terkait Jual beli melalui platform e-commerce tetapi implementasinya masih dianggap kurang efektif dalam mengatasi masalah perlindungan hak konsumen sehingga perlu revisi dan penyelarasan peraturan perundang-undangan yang bersifat inklusif, memastikan kejelasan normatif dan keadilan dalam menangani pelanggaran hak konsumen pada *marketplace*.

Kata Kunci : Pertanggungjawaban, *Marketplace*, Hak Konsumen

PENDAHULUAN

Transaksi jual beli secara *online* menjadi kebiasaan baru mayoritas masyarakat di Indonesia. Beberapa tahun terakhir hadirnya berbagai sarana jual beli online di Indonesia seperti OLX, Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak telah membantu masyarakat Indonesia untuk mengenal transaksi jual beli yang dilakukan secara online. Sarana tersebut hadir dalam bentuk website dan juga aplikasi ponsel. Platform mereka terdiri dari berbagai penjual, sehingga mereka pun bisa menawarkan berbagai barang kepada konsumen sekaligus hanya dalam satu tempat saja. Media seperti inilah yang disebut sebagai *Marketplace*.¹

¹ Emmy Febriani Thalib, Ni Putu Suci Meinarni, *Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*, Jurnal IUS, Vol VII, Nomor 2, Agustus 2019, hlm. 198

Marketplace adalah suatu platform dimana memiliki tugas sebagai perantara antara penjual dan pembeli untuk melakukan proses transaksi produk secara *online*.² Sistem jual beli secara *online* dalam *marketplace* merupakan bentuk Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Di Indonesia, peraturan mengenai Perdagangan Elektronik diatur di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) yang merupakan Lex specialis derogat legi generali dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang perdagangan.³

Pembelian dan penjualan melalui platform online umumnya dilakukan dengan kesepakatan atau kontrak yang juga dilakukan secara online, yang sering disebut sebagai kontrak elektronik. Dasar hukum untuk kontrak ini adalah Pasal 1 angka 2 dari Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan dari Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Transaksi elektronik adalah tindakan hukum yang dilakukan melalui komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.⁴

Dengan pesatnya pertumbuhan *marketplace* dalam waktu relative singkat, trend berbelanja melalui *marketplace* telah menjadi gaya hidup baru dan terus berkembang mengikuti perkembangan teknologi. Walaupun dari segi bisnis akan menguntungkan pihak konsumen, produsen serta *marketplace* itu sendiri, namun dari sisi hukum akan banyak konsekuensi yang muncul dikarenakan belum adanya aturan yang mengatur secara spesifik mengenai *marketplace* ini. Beberapa permasalahan yang kerap kali muncul dalam transaksi jual beli melalui *marketpalce*, misalnya :

1. Barang yang diterima tidak sesuai dengan barang yang dipesan.
2. Barang yang berbeda dari deskripsi dalam daftar barang yang dicantumkan oleh penjual.
3. Barang yang diterima melewati batas estimasi waktu yang diinformasikan oleh pihak *marketplace*.
4. Barang yang diperdagangkan bukanlah produk original melainkan produk palsu tetapi informasi yang diberikan kepada konsumen adalah 100% original.
5. Kehilangan atau kerusakan barang baik sebagian atau seluruhnya.

Hal ini cukup sering terjadi dialami oleh konsumen, hanya saja sedikit sekali kasus yang terangkat dikarenakan ketidaktahuan konsumen bagaimana mekanisme pengaduan serta

² Sabtarini Kusumaningsih, Joko Sutopo, Fenti Nurlaeli, *Buku Panduan Marketplace*, CV. Global Aksara Pres, Surabaya, 2021, hlm. 2

³ Kevin Alim Rabbani, Lucky Saputra, Graciela Brenda Louisa, Rekonstruksi Syarat Sah Perjanjian yang Terdapat di Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang perdagangan Melalui Sistem Eletronik Sebagai Ketentuan Lex Specialis Terhadap Pasal 1320 Kitab Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Sebagai Ketentuan Lex Generalis, *IPMHI Law Journal*, Vol. 1 No. 2, Edisi Juli-Desember 2021, hlm. 103

⁴ Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi serta Transaksi Elektornik

penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi perdagangan secara elektronik melalui *marketplace* ini.⁵

Berdasarkan Notorious Market List 2021 atau daftar perusahaan yang dipantau oleh pemerintah Amerika Serikat memasukkan sederet *marketplace* atau E-Commerce yang ada di Indonesia. Hal ini diduga karena tempat-tempat tersebut menjual barang palsu atau bajakan. Dalam daftar tersebut terdapat tiga *marketplace* yang tidak asing bagi masyarakat Indonesia. Dua di antaranya adalah *marketplace* yang berasal dari Indonesia yaitu Tokopedia dan Bukalapak. Selain itu, *marketplace* lainnya adalah Shopee. Pada dokumen lengkapnya, menyebutkan bahwa Tokopedia sebagai platform vendor pihak ketiga yang menjual berbagai barang. Tokopedia menyediakan pakaian, elektronik, makanan, hingga buku. Notorious Markets List 2021 menerangkan banyak pemilik hak melaporkan tingginya harga dan volume pakaian palsu, buku teks bajakan, materi Bahasa Inggris bajakan, kosmetik dan aksesoris palsu, serta barang lainnya di platform ini.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai apa saja hak-hak yang dimiliki oleh konsumen Sehingga hak konsumen dalam melakukan transaksi dalam *marketplace* harus diperhatikan. Hak-hak tersebut yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hal tersebut, inilah yang menjadi tanggung jawab pihak penyedia platform untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam jual beli melalui *marketplace*. Adanya jaminan bahwa kualitas barang sesuai deskripsi serta pengiriman barang tepat waktu.⁶

Menurut Dr. Hj. Sinta Dewi Rosadi, S.H., LL.M. seharusnya Platform memiliki kewajiban untuk mencegah terjadinya aktivitas yang melanggar hukum atau merugikan oleh pengguna

⁵ arianhaluan.com/ekbis/pr-102730609/diduga-menjual-barang-palsu-sederet-marketplace-di-indonesia-masuk-pengawasan-as

⁶ Haryo Bagus Handoko, *Cara Mudah Membangun Toko Online*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2010, hal. 235

layanan mereka. Kegagalan untuk melakukannya dapat mengakibatkan konsekuensi hukum yang memaksa perantara untuk bertindak atau mengekspos perantara ke tindakan hukum perdata atau pidana.⁷

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *marketplace* dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum terhadap kerugian konsumen?
2. Bagaimana pertanggungjawaban *marketplace* dalam Perspektif Hukum Futuristik?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan jenis Penelitian yuridis normatif yaitu metode penelitian hukum yang berfokus pada kajian dokumen dan peraturan perundang-undangan untuk menganalisis norma hukum yang berlaku.⁸ Objek Penelitian yaitu Judi Online yang pada saat ini menjadi perhatian serius bagi aparat penegak hukum dan pemerintah. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penalaran hukum yaitu suatu kegiatan untuk mencari dasar hukum yang terdapat di dalam suatu peristiwa hukum, baik yang merupakan perbuatan hukum ataupun yang merupakan kasus pelanggaran hukum (pidana, perdata, ataupun administratif) dan memasukkannya ke dalam peraturan hukum yang ada.⁹

PEMBAHASAN DAN DISKUSI

A. Pertanggungjawaban *Marketplace* Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan

Marketplace merupakan bagian dari aktivitas transaksi E-Commerce, regulasi yang mengatur aktivitas tersebut adalah antara lain termuat dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Marketplace adalah suatu platform dimana memiliki tugas sebagai perantara antara penjual dan pembeli untuk melakukan proses transaksi produk secara *online*.¹⁰ Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa: “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan

⁷ <https://www.stabilitas.id/medsos-timbulkan-pelanggaran-hukum-tanggung-jawab-platform-intermediary-harus-diperjelas/>

⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 13.

⁹ Bambang Sunggono, Metodologi Penelitian Hukum, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 27-28

¹⁰ Sabtarini Kusumaningsih, Joko Sutopo, Fenti Nurlaeli, *Buku Panduan Marketplace*, CV. Global Aksara Pres, Surabaya, 2021, hlm. 2

menggunakan Komputer, Jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Sehingga transaksi jual beli yang kita lakukan secara *online* tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan”.

Pembelian dan penjualan melalui platform online umumnya dilakukan dengan kesepakatan atau kontrak yang juga dilakukan secara online, yang sering disebut sebagai kontrak elektronik. Berdasarkan Pasal Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yang menyatakan bahwa “Transaksi Elektronik yang dituangkan dalam Kontrak Elektronik ini mempunyai kekuatan yang mengikat bagi para pihak yang membuatnya”.

Dalam Pasal 4 Ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019, juga menyebutkan bahwa para pihak yang terlibat dalam transaksi harus melakukannya melalui perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik.

Keterkaitan antara pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi online menghasilkan konsekuensi hukum yang mengikat bagi kedua belah pihak. Dalam Pasal 45 ayat (1) dari Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dilakukan oleh pihak-pihak tersebut memiliki konsekuensi hukum yang berlaku bagi mereka.

Terhadap kasus-kasus yang terjadi dalam jual beli melalui platform E- Commerce Berdasarkan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) Kementerian Perdagangan (Kemendag) tercatat telah melayani 7.707 laporan konsumen yang terdiri dari pengaduan, pertanyaan, dan informasi sepanjang 2023.¹¹

Pada dasarnya pihak-pihak dalam jual beli online, masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjadi hak dari konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹¹ <https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/kemendag-terima-7707-laporan-pengaduan-konsumen-sepanjang-2023-ini-rinciannya> dari-

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan yang menjadi kewajiban dari pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :¹²

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sedangkan dalam Pasal 65 ayat (1) Undang-Undang Perdagangan diatur bahwa setiap pelaku usaha yang memperdagangkan Barang dan atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan atau informasi secara lengkap dan benar. Setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan Barang dan atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan atau informasi dan penggunaan sistem elektronik tersebut wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.¹³ Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, Pelaku usaha disini adalah *marketplace* dalam hal menyediakan tempat untuk bertransaksi dan pelaku usaha dalam hal penjual menawarkan barang dagangannya kepada konsumen/pembeli.

¹² Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹³ Emmy Febriani Thalib, *Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*, Jurnal IS, Vol VII, Nomor 2, Agustus 2019, hlm. 199

Banyaknya permasalahan yang kerap kali muncul dalam transaksi jual beli melalui merketpalce menjadi menjadi tanggung jawab pihak penyedia platform untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam jual beli melalui *marketplace*.

Pertanggungjawaban Terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu Pada pasal 19, yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Secara umum prinsip tanggung jawab dalam hukum terkait dengan tuntutan ganti kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat penggunaan produk yang cacat yang didasarkan pada tuntutan ganti kerugian berdasarkan Wanprestasi. Tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi adalah sebagai akibat penerapan klausula dalam perjanjian, kewajiban untuk mengganti kerugian akibat penerapan klausula dalam perjanjian merupakan ketentuan hukum yang dibuat oleh kedua belah pihak. Dengan demikian bukanlah undang-undang yang menentukan pembayaran ganti rugi dan berapa besarnya ganti rugi melainkan kedua belah pihak yang menentukan semuanya dalam perjanjian. Apa yang diperjanjikan tersebut, mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.¹⁴

Pada saat pembeli/konsumen mengalami kerugian akibat adanya itikad tidak baik dari penjual, Misalnya produk yang diterima tidak sesuai dengan yang dijelaskan dan dijanjikan oleh penjual/pelaku usaha, maka ada beberapa upaya yang dapat dilakukan konsumen dengan cara mengajukan komplain ke *marketplace*. *Marketplace* bertanggung

¹⁴ Subekti, Aneka Perjanjian, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm.4

jawab atas keandalan dan keamanan sistem elektronik mereka. Hal tersebut berdasarkan Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 menyebutkan bahwa *marketplace* harus menyelenggarakan *system elektronik* secara aman dan andal serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.¹⁵

Jadi berdasarkan Pasal tersebut jika terjadi kesalahan di *marketplace*, seperti terjadi kesalahan pada sistem *marketplace*, maka tanggung jawab jatuh pada *marketplace* dan pengguna yang menggunakan layanannya, seperti pembeli dan penjual karena Platform *Marketplace* bertanggung jawab untuk memastikan sistemnya andal dan aman, dan mereka juga bertanggung jawab untuk mengelola konten di platform dengan cara yang bertanggung jawab. Namun ketika terjadi masalah dalam transaksi yang berhubungan dengan produk, maka yang bertanggung jawab bukan *marketplace*, karena *marketplace* hanya sebagai penyedia. Pada tahun 2019 Pemerintah Indonesia telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 menjadi acuan yang harus diikuti oleh para pelaku usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

Pelaku Usaha PMSE dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga) berdasarkan jenis kegiatannya, yaitu :¹⁶

1) Pedagang (Merchant)

Pelaku Usaha yang melakukan PMSE baik dengan sarana yang dibuat dan dikelola sendiri secara langsung atau melalui sarana milik pihak PPMSE, atau sistem elektronik lainnya yang menyediakan sarana PMSE.

2) Penyelenggara PMSE

Pelaku Usaha penyedia sarana Komunikasi Elektronik yang digunakan untuk transaksi Perdagangan.

3) Penyelenggara Sarana Perantara (*Intermediary Services*)

Pelaku Usaha Dalam Negeri atau Pelaku Usaha Luar Negeri yang menyediakan sarana Komunikasi Elektronik selain penyelenggara telekomunikasi yang hanya berfungsi sebagai perantara dalam Komunikasi Elektronik antara pengirim dengan penerima.

Provider *marketplace* merupakan Penyelenggara PMSE yang menyediakan sarana transaksi perdagangan secara elektronik. Sebagai contoh *marketplace* yang sudah dikenal di Indonesia seperti Tokopedia, Bukalapak, dan Shopee. Sedangkan merchant adalah para pedagang yang menjual barangnya melalui *marketplace*.

¹⁵ Rizkinil Jusar, Palmawati Taher, Inge Dwivismiar, Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-commerce, ULTAN JURISPRUDANCE: JURNAL RISET ILMU HUKUM Volume 3 Nomor 1, Juni 2023, hlm. (62-72)

¹⁶ <https://siplawfirm.id/market-place/?lang=id>

Dalam Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengatur bahwa jika dalam PMSE terdapat konten informasi elektronik ilegal, maka pihak PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri serta Penyelenggara Sarana Perantara bertanggung jawab atas dampak atau konsekuensi hukum akibat keberadaan konten informasi elektronik ilegal tersebut.¹⁷

Namun dalam Pasal 22 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 menyatakan bahwa Pertanggungjawaban Penyelenggara PMSE dapat gugur apabila segera melakukan tindakan untuk menghapus konten ilegal tersebut setelah mengetahuinya. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku apabila PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri yang bersangkutan bertindak cepat untuk menghapus link elektronik dan/atau konten informasi elektronik ilegal setelah mendapat pengetahuan atau kesadaran.¹⁸

B. Pertanggungjawab *Marketplace* Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Perspektif Hukum Futuristik

Pelaku usaha mempunyai kewajiban melindungi konsumen, karena antara pelaku usaha dan konsumen telah terjadi hubungan kontraktual yang mengharuskan para pihak bertanggungjawab apabila terjadi wanprestasi. Hal ini sesuai dengan prinsip *the privity of contract*, adanya hubungan kontraktual maka ada tanggungjawab. Pertanggungjawaban dalam transaksi jual beli secara elektronik maka pelaku usaha dituntut pertanggungjawabannya melalui pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) berkaitan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen dan pertanggungjawaban produk (*product liability*) apabila ternyata produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha cacat dan merugikan konsumen.

Konsumen dalam transaksi *E-Commerce* memiliki resiko yang lebih besar daripada penjual atau merchant-nya. Atau dengan kata lain hak-hak konsumen dalam transaksi *E-Commerce* lebih rentan untuk dilanggar. Hal ini disebabkan karena karakteristik dari transaksi *E-Commerce* sendiri, yakni dalam transaksi *E-Commerce* tidak terjadi pertemuan secara fisik antara konsumen dengan penjualnya yang kemudian dapat menimbulkan berbagai permasalahan.¹⁹

Lahirnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini bertujuan untuk melindungi konsumen serta mendorong pelaku usaha untuk bertanggung jawab dan jujur dalam menjalankan usahanya, sehingga menciptakan kepastian hukum bagi

¹⁷ Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

¹⁸ Pasal 22 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

¹⁹ Resna Pratiwi Maharani, Tanggung Jawab Penyelenggara Transaksi Elektronik Dalam Melindungi Hak Konsumen, SUPREMASI JURNAL HUKUM VOL. 1, NO. 1, 2018, hlm.77

kedua belah pihak. Dalam Undang-Undang tersebut tercantum beberapa hak yang diberikan kepada konsumen, seperti hak untuk merasa nyaman, aman, dan terlindungi saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat, serta hak-hak lain yang diatur dalam Undang-Undang tersebut. Namun Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih dinilai memiliki banyak kekurangan karena hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur pada ketentuan tersebut hanya mengakomodir aktivitas jual beli konvensional saja, serta belum dapat mengimbangi secara optimal setiap permasalahan yang timbul dalam transaksi *E-Commerce*.²⁰

Sebagai aturan pendukung dalam perlindungan konsumen di Indonesia, terbitlah Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, namun belum mampu memberikan perlindungan hukum secara optimal dalam transaksi *e-commerce*.

Berdasarkan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, menyebutkan bahwa *marketplace* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa sistem elektronik mereka berjalan dengan aman dan andal. Pasal 15 ayat (2) Undang-undang Informasi Transaksi Elektronik menyebutkan PSE, atau operator sistem elektronik, bertanggung jawab untuk memastikan sistem berjalan dengan baik. Jadi berdasarkan pasal tersebut *Marketplace* hanya bertanggung jawab atas keandalan dan keamanan sistem elektronik mereka.

Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMS), Yang menjadi acuan yang harus diikuti oleh para pelaku usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) dalam Pasal 22 menjelaskan bahwa jika dalam PMSE terdapat konten informasi elektronik ilegal, maka pihak PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri serta Penyelenggara Sarana Perantara bertanggung jawab atas dampak atau konsekuensi hukum akibat keberadaan konten informasi elektronik ilegal tersebut namun Pertanggungjawaban Penyelenggara PMSE dapat gugur apabila segera melakukan tindakan untuk menghapus konten ilegal tersebut setelah mengetahuinya. Artinya Penyelenggara PMSE atau *provider marketplace* dapat terhindar dari tanggung jawab apabila melakukan penghapusan konten ilegal segera setelah mengetahuinya.

Walupun Indonesia telah memiliki peraturan terkait Jual beli melalui platform *e-commerce* tetapi implementasinya masih dianggap kurang efektif dalam mengatasi masalah perlindungan konsumen terhadap kerugian yang dilakukan pada *marketplace*.

²⁰<https://heylaw.id/blog/lemahnya-perlindungan-hukum-bagi-konsumen-pada-transaksi-e-commerce-bagaimana-pembaharuan-hukum-yang-seharusnya>

Di dalam transaksi jual beli sudah pasti tidak ada yang ingin dirugikan, akan tetapi jika terdapat kasus-kasus seperti barang tidak sesuai dengan apa yang diiklankan, cacat produk, produk illegal atau barang rusak ketika sampai kepada pembeli, namun pihak pembeli sudah menyerahkan uangnya kepada pihak penjual, dan masih banyak lagi. Maka dari itu sudah seharusnya ada pertanggungjawaban hukum penyedia platform *marketplace* terhadap cacat produk atau produk illegal yang dijual oleh pihak ketiga di platform *marketplace* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Dari uraian tersebut, maka prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Membahas mengenai pertanggungjawaban maka tidak lepas dari adanya prinsip-prinsip mengenai tanggung jawab, karena prinsip tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam perlindungan konsumen.²¹

Secara umum, prinsip pertanggungjawaban dalam hukum perlindungan konsumen dibedakan sebagai berikut :²²

1) Prinsip tanggungjawab berdasarkan kesalahan/kelalaian.

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif yaitu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha

2) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*).

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Dalam penerapan tanggung jawab mutlak terletak pada risk liability. Dalam risk liability, kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan risiko adanya kerugian itu.

3) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab.

Prinsip ini menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*) sampai tergugat dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.

4) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab.

Prinsip ini kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip ini bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

5) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab ini dianggap sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawab nya.

²¹ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: PT Grosindo, 2006, hlm. 58

²² Ibid, hlm. 72

Tanggungjawab dalam KUHPdata dapat bersumber dari wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Tanggung jawab yang bersumber dari wanprestasi seperti yang tertuang pada Pasal 1243 diawali oleh adanya perjanjian yang tentunya melahirkan hak dan kewajiban oleh para pihak yang terlibat. Apabila dalam melakukan hubungan hukum terhadap perjanjian tersebut terdapat salah satu pihak yang tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan maka pihak tersebut dapat dinyatakan telah melakukan wanprestasi dan atas perbuatannya tersebut maka dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Tanggung jawab yang bersumber pada perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum yang berupa hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.²³

Pembebanan tanggung jawab hukum kepada penyedia platform semakin kompleks seiring dengan peran aktif *marketplace* sebagai perantara dalam transaksi online. *Marketplace* tidak hanya berfungsi sebagai wadah transaksi jual-beli, melainkan juga menjadi mediator yang memfasilitasi interaksi antara penjual dan pembeli. Dalam perannya sebagai perantara, *marketplace* memiliki keterlibatan langsung dalam proses transaksi dan memiliki tanggung jawab untuk menjaga integritas, keadilan, serta keamanan dalam ekosistemnya.²⁴

Kompleksitas tanggung jawab hukum ini diperumit oleh regulasi yang masih terbatas dan belum sepenuhnya menguraikan tanggung jawab serta tata cara penanganan kerugian konsumen dalam *marketplace*. Keadaan ini menjadi tantangan utama, karena ketidakjelasan dalam peraturan dapat memberikan celah untuk tindakan yang tidak sesuai dengan etika bisnis dan norma hukum. *Marketplace*, sebagai penyelenggara transaksi online, harus memiliki peraturan yang jelas dan terperinci untuk mencegah dan menangani pelanggaran hak konsumen dengan tegas dan adil. Dalam konteks ini, diperlukan revisi dan penyelarasan peraturan perundang-undangan yang bersifat inklusif, memastikan kejelasan normatif dan keadilan dalam menangani pelanggaran konsumen pada *marketplace*. Revisi ini akan membantu menciptakan lingkungan hukum yang responsif terhadap dinamika *marketplace*, mendukung perkembangan ekosistem yang berkelanjutan, serta memberikan kepercayaan kepada pemangku kepentingan terkait keadilan dan perlindungan hak cipta dalam perdagangan online.

²³ Abdul Halim, Tanggung Jawab Penyedia Platform E-Commerce Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce, JURNAL NOTARIUS Program Studi Kenotariatan Pascasarjana UMSU Vol. 2, No. 1, Januari-Juni 2023

²⁴ Samsul Djamiludin, Fokky Fuad, Pertanggungjawaban Hukum Marketplace di Indonesia terkait Pelanggaran Hak Cipta: Tantangan, Regulasi, dan Upaya Pencegahan dalam Era E-Commerce, Unes Law Review, Vol. 6, No. 3, Maret 2024

PENUTUPAN

1. Pertanggungjawaban Terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu Pada pasal 19. Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi Transaksi Elektronik (ITE) pertanggungjawaban *Marketplace* diatur dalam Pasal 15 ayat (1). Sedangkan pertanggungjawaban *Marketplace* dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 yang menjadi acuan yang harus diikuti oleh para pelaku usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) diatur dalam Pasal 22 ayat (1) dan (2).
2. Walaupun Indonesia telah memiliki peraturan terkait Jual beli melalui platform e-commerce tetapi implementasinya masih dianggap kurang efektif dalam mengatasi masalah perlindungan konsumen. *Marketplace* sebagai penyelenggara transaksi online, harus memiliki peraturan yang jelas dan terperinci untuk mencegah dan menangani pelanggaran hak konsumen dengan tegas dan adil. Dalam konteks ini, diperlukan revisi dan penyelarasan peraturan perundang-undangan yang bersifat inklusif, memastikan kejelasan normatif dan keadilan dalam menangani pelanggaran konsumen pada *marketplace*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdul Hakim dan Teguh Prasetyo, "Bisnis E-Commerce Studi: Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia", Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2005
- Arsyad Sanusi, "Hukum E-Commerce", Sasrawarna, Jakarta, 2011
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafik, Jakarta, 2008
- Sabtarini Kusumaningsih, Joko Sutopo, Fenti Nurlaeli, Buku Panduan Marketplace, CV. Global Aksara Pres, Surabaya, 2021
- Hans Kelsen, Pure Theory of Law, Terjemah, Raisul Muttaqien, Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif, Bandung: Penerbit Nusa Media, 2008
- Haryo Bagus Handoko, Cara Mudah Membangun Toko Online, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2010
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2010
- Komariah, Edisi Revisi Hukum Perdata, Universitas Muhammadiyah Malang, 2001 Onno Purbo dan Aang Arif wahyudi, "Mengenal E-Commerce", Alex Media Komputindo, Jakarta, 2001
- Ridwan H.R., Hukum Administrasi Negara, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006 Rosmawati. "Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen", Prenadamedia Group, Jakarta 2018
- Sabtarini Kusumaningsih, Joko Sutopo, Fenti Nurlaeli, Buku Panduan Marketplace, CV. Global Aksara Pres, Surabaya, 2021
- Salim HS, *Hukum Kontrak Elektronik E-Contract Law*, PT. Raja Grafindo, Depok, 2021
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis, Buku Kedua, Rajawali Pres, Jakarta, 2009
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: PT Grosindo, 2006 Subekti, Aneka Perjanjian, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014

Peraturan Perundang-Undangan :

- Kitab Undang – Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan
Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan dari Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

Jurnal :

Abdul Halim, Tanggung Jawab Penyedia Platform E-Commerce Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce, JURNAL NOTARIUS Program Studi Kenotariatan Pascasarjana UMSU Vol. 2, No. 1, Januari-Juni 2023
Aryo Fadlian, Pertanggungjawaban Pidana Dalam Suatu Kerangka, Jurnal Hukum POSITUM Vol.5, No.2, Des 2020
Emmy Febriani Thalib, Ni Putu Suci Meinarni, Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia, Jurnal IUS, Vol VII, Nomor 2, Agustus 2019
Kevin Alim Rabbani, Lucky Saputra, Graciela Brenda Louisa, Rekonstruksi Syarat Sah Perjanjian yang Terdapat di Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang perdagangan Melalui Sistem Eletronik Sebagai Ketentuan Lex Specialis Terhadap Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Sebagai Ketentuan Lex Generalis, IPMHI Law Journal, Vol. 1 No. 2, Edisi Juli-Desember 2021
Mahir Pradana, "Klasifikasi Jenis-jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia". Jurnal Neobis. Vol. 9, Desember 2015
Rizkinil Jusar, Palmawati Taher, Inge Dwivismiar, Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-commerce, ULTAN JURISPRUDANCE: JURNAL RISET ILMU
HUKUM Volume 3 Nomor 1, Juni 2023
Resna Pratiwi Maharani, Tanggung Jawab Penyelenggara Transaksi Elektronik Dalam Melindungi Hak Konsumen, SUPREMASI JURNAL HUKUM VOL. 1, NO. 1, 2018
Samsul Djamiludin, Fokky Fuad, Pertanggungjawaban Hukum Marketplace di Indonesia terkait Pelanggaran Hak Cipta: Tantangan, Regulasi, dan Upaya Pencegahan dalam Era E-Commerce, Unes Law Review, Vol. 6, No. 3, Maret 2024

Website :

arianhaluan.com/ekbis/pr-102730609/diduga-menjual-barang-palsu-sederet-marketplace-di-indonesia-masuk-pengawasan-as
<https://heyilaw.id/blog/lemahnya-perindungan-hukum-bagi-konsumen-pada-transaksi-e-commerce-bagaimana-pembaharuan-hukum-yang-seharusnya>
<https://www.stabilitas.id/medsos-timbulkan-pelanggaran-hukum-tanggung-jawab-platform-intermediary-harus-diperjelas>