

**PERTANGGUNGJAWABAN *MARKETPLACE* ATAS KERUGIAN YANG
DIALAMI OLEH KONSUMEN PADA TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*
DENGAN SISTEM *PRE ORDER***

Rahmi Handayani

rahmihandayanitarmizi@gmail.com

Universitas Sumatera Utara

Abstrak

Jual beli *online* merupakan bentuk jual beli yang muncul disebabkan oleh kemajuan teknologi dan informasi yang terus berkembang. Transaksi jual beli *online* merupakan kegiatan jual beli atau perdagangan elektronik yang memberikan kesempatan kepada pembeli untuk dapat langsung membeli barang atau jasa kepada penjual melalui media internet dengan menggunakan *web browser*. Jenis jual beli *online* yang saat ini banyak dikenal oleh masyarakat adalah *consumer to consumer* (C2C). Umumnya transaksi ini dilakukan melalui pihak ketiga yang disebut sebagai *online marketplace* yang digunakan sebagai wadah pada saat terjadi transaksi. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Pertanggungjawaban pihak situs belanja online Shopee Indonesia jika terjadi wanprestasi telah diatur sepenuhnya melalui syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang dapat diakses pada situs belanja *Shopee* Indonesia. Bentuk penggantian kerugian yang diberikan dapat berupa pengembalian dana maupun penggantian barang yang tidak sesuai.

Kata kunci: *marketplace*, kerugian, konsumen, jual beli

Pendahuluan

Manusia sebagai makhluk sosial melakukan interaksi satu sama lain yang untuk dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari. Pada hakikatnya, manusia adalah makhluk yang bebas namun tetap terikat dalam ikatan sosial.¹ Perkembangan globalisasi memiliki peran dalam dunia perdagangan. Pengaruh globalisasi pada perkembangan praktik dagang didukung oleh kemajuan teknologi dan informasi

¹Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2002, hlm. 17.

yang menciptakan transaksi jual beli tanpa tatap muka (*faceless trading*) yang dikenal sebagai *electronic commerce* atau jual beli *online*.²

Jual beli *online* merupakan bentuk jual beli yang muncul disebabkan oleh kemajuan teknologi dan informasi yang terus berkembang. Hal tersebut mengubah konsep jual beli konvensional yang selama ini digunakan menjadi sebuah konsep *telemarketing*.³ Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi dan informatika turut mendukung perluasan ruang gerak pada transaksi jual beli barang atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara.⁴

Konsep jual beli *online* mulanya diperkenalkan pada tahun 1994 pada saat pertama kali *banner* elektronik digunakan atau biasa dikenal dengan media promosi digital yang dipakai untuk tujuan promosi dan layanan iklan di suatu halaman *website*. Awalnya, pemanfaatan perdagangan elektronik digunakan sebagai transaksi untuk mengirimkan dokumen komersial seperti pesanan pembelian secara elektronik. Kemudian berkembang menjadi suatu aktivitas yang mempunyai istilah perdagangan *web*, pembelian barang atau jasa melalui *world wide web* (*www*) melalui server aman, protokol *server* khusus yang menggunakan enkripsi untuk merahasiakan data pelanggan.⁵

Consumer to Consumer (C2C) merupakan transaksi jual beli barang atau jasa yang dilakukan oleh konsumen ke konsumen yang terbagi ke dalam dua model yaitu *marketplace* dan *classified*. Pada model *marketplace*, konsumen sebagai penyedia barang dan jasa membutuhkan sebuah wadah untuk melakukan transaksi. Untuk model *classified*, memberikan kemudahan kepada penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli barang atau jasa secara langsung. Dengan demikian, *website* yang tersedia pada model *classified* ini hanya berfungsi untuk mempertemukan penjual dan pembeli namun tidak memfasilitasi transaksi jual beli *online*.⁶

Sistem lainnya yang digunakan dalam jual beli *online* yakni berupa transaksi jual beli yang menggunakan sistem *pre order*. *Pre order* digunakan oleh pelaku usaha dikarenakan barang atau produk yang belum tersedia. *Pre order* merupakan sistem pembelian dengan memesan dan membayar terlebih dahulu di awal dengan masa waktu tunggu yang telah ditentukan. *Pre order* merupakan transaksi yang dilakukan salah satu pihak yang siap menyerahkan barang kepada pihak lain pada waktu tertentu, dimana objek barang terkadang masih berada diluar negeri.⁷

Pada transaksi jual beli *online* dengan sistem *pre order* ditemukan bahwa seringnya terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak contohnya pihak penjual. Wanprestasi yang sering dilakukan oleh pihak penjual adalah barang yang datang tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan atau barang datang melebihi waktu yang telah dijanjikan oleh penjual dengan berbagai alasan yang dikemukakan.

²Ni Nyoman Ernita Ratnadewi, "Pelaksanaan Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008", *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol. 2, No. 5, Agustus 2014, hlm. 386.

³Afrilian Perdana dan Dahlan Mahfud, "Penyelesaian Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik", *Jurnal Ilmu Hukum*, Universitas Syiah Kuala, Vol. 2, No.1, Februari 2014, hlm. 52.

⁴Hendy Sumadi, "Kendala dalam Menanggulangi Tindak Pidana Penipuan Transaksi Elektronik di Indonesia", *Jurnal Wawasan Hukum*, Vol. 33, No. 2, 2015, hlm. 176.

⁵Mudakir Iskandar, *Hukum Bisnis Online Era Digital*, Jakarta: CV. Campustaka, 2018), hlm. 14.

⁶Tim Jurnal by Mekari, "7 Jenis Bisnis E-Commerce yang Perlu Anda Ketahui!", www.jurnal.id, (20 Desember 2021, 10.30).

⁷Erwandi Tarmizi, *Harta Haram Muamalat Kontemporer*, Bogor: PT. Berkat Mulia Insani, 2019, hlm. 288.

Kerugian yang dialami oleh konsumen, tentunya harus ada pihak yang bertanggungjawab terhadap kerugian itu.

Keabsahan Hukum dari Jual Beli *Online* di Indonesia

Jual beli *online* atau yang sering disebut dengan istilah *e-commerce* sudah menjadi kebutuhan keseharian masyarakat perkotaan. Menurut Alimin, mendefinisikan jual beli *online* sebagai satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik.⁸

Beberapa cara dan tipe jual beli *online* dalam pelaksanaannya, antara lain: 1) Transaksi melalui *chatting* atau *video conference* adalah seseorang dalam menawarkan sesuatu dengan model dialog interaktif melalui internet seperti melalui telepon, *chatting* dilakukan melalui tulisan sedangkan *video conference* dilakukan melalui media elektronik dimana orang dapat melihat gambar dan mendengar suara pihak lain yang melakukan penawaran; 2) Seseorang yang melakukan transaksi dengan *e-mail*, sebelumnya sudah harus memiliki *e-mail address*. Selanjutnya sebelum melakukan transaksi, pembeli sudah mengetahui *e-mail* yang akan dituju dan jenis barang serta jumlah yang akan dibeli. Kemudian, pembeli menulis spesifikasi produk alamat pengiriman dan cara pembayaran. Selanjutnya, pembeli akan menerima konfirmasi dari penjual tentang barang yang di order tersebut.⁹

Dalam jual beli *online*, keabsahan dari perjanjian tersebut harus tetap pada aturan hukum yang didasarkan pada syarat sahnya perjanjian pada Pasal 1320 KUH Perdata. Syarat sahnya perjanjian diperlukan dalam setiap transaksi jual beli. Syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata memiliki syarat sebagai berikut: 1) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan; 3) Suatu hal tertentu; 4) Suatu sebab yang halal.

Berdasarkan hal di atas ada 2 perbedaan atas syarat sahnya perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu syarat subyektif yang terdapat dalam syarat pertama dan kedua serta syarat obyektif yang terdapat dalam syarat ketiga dan keempat yang memiliki konsekuensi yaitu jika syarat-syarat subyektif tidak dipenuhi, perjanjian dapat dibatalkan oleh hakim atas permintaan pihak yang tidak cakap atau yang memberikan kesepakatan secara tidak bebas. Hak untuk meminta pembatalan perjanjian ini dibatasi dalam 5 tahun (Pasal 1454 KUH Perdata). Selama tidak dibatalkan, perjanjian tersebut tetap mengikat. Sedangkan kalau syarat-syarat obyektif yang tidak dipenuhi, perjanjiannya batal demi hukum, artinya semua tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada perikatan sehingga tiada dasar untuk saling menuntut dimuka hakim (pengadilan).¹⁰

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE telah direvisi menjadi UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang ITE disahkan dan diterapkan, secara umum semua kegiatan yang berkenaan dengan suatu perjanjian terutama perjanjian jual

⁸Muhammad Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE, 2004, hlm. 76.

⁹Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004, hlm. 29.

¹⁰Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Bandung: Alumni, 2004, hlm. 213.

beli menggunakan dasar hukum dari Pasal 1320 KUH Perdata. Begitu juga dengan perbuatan perdagangan atau transaksi jual beli yang dilakukan melalui media elektronik yang berkembang sebelumnya menggunakan aturan hukum yang ada dalam KUH Perdata.

Munculnya Undang-undang ITE tersebut merupakan terobosan baru dalam dunia hukum di Indonesia yang mana undang-undang ini menjadi undang-undang *cyber law* pertama. Pengaturan yang terdapat dalam undang-undang ini cukup luas serta banyak hal yang menjadi sorotan dalam undang-undang ini terutama pada tindakan pelaku usaha dalam memanfaatkan teknologi dalam menjalankan usahanya. Undang-undang ini sangat ditunggu bagi para pelaku usaha maupun konsumen, dikarenakan perkembangan teknologi membuat aparat hukum dan peraturan yang sebelumnya tidak dapat memantau dan melindungi subyek hukum dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan melalui dunia maya yang mana pengaruh globalisasi dengan menggunakan sarana teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola hidup masyarakat dan berkembang dalam tatanan kehidupan baru dan mendorong terjadinya perubahan sosial, ekonomi, budaya, pertahanan, keamanan dan penegakan hukum.

Jual beli *online* harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan jual beli secara konvensional. Sebagaimana ditentukan dalam Pasal 18 ayat (1) UU ITE yang mengatur: "Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak". Para pihak yang saling mengikatkan diri berasal dari kesepakatan yang disetujui oleh masing-masing pihak, seperti yang terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata mengenai kesepakatan para pihak yang diutamakan untuk melanjutkan setiap perbuatan dalam suatu perjanjian.

Pelaku usaha yang menawarkan barang atau jasa secara elektronik wajib menyediakan informasi mengenai syarat-syarat kontrak, produsen dan produk secara lengkap dan benar. Dalam Pasal 17 UU ITE ayat (1) disebutkan "penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik atau pun pribadi". Ayat (2) pasal tersebut menyatakan bahwa "para pihak yang melakukan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung." Pasal 19 UU ITE menyatakan bahwa "para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati".

Jadi sebelum melakukan transaksi elektronik, maka para pihak menyepakati sistem elektronik yang akan digunakan untuk melakukan transaksi. Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 20 ayat (1) UU ITE. Dalam hal ini transaksi elektronik baru terjadi jika adanya penawaran yang dikirimkan kepada penerima dan adanya persetujuan untuk menerima penawaran setelah penawaran diterima secara elektronik.

Pasal 20 ayat (2) disebutkan "Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik". Pasal 21 ayat (2) angka 1 menyatakan apabila transaksi dilakukan sendiri, maka orang yang melakukan transaksi yang menanggung akibat hukumnya.

Perjanjian dianggap sah dan mengikat secara penuh bagi para pihak yang membuatnya sejauh tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku, tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum. Batalnya suatu

perjanjian dimana perjanjian yang dibuat dengan tidak memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana pada Pasal 1320 KUH Perdata, sehingga berakibat kepada batalnya perjanjian.

Keabsahan Transaksi Jual Beli *Online* Dengan Sistem *Pre Order* Menurut Peraturan Perundang-undangan di Indonesia

Ethan Katsh, guru besar University of Massachusetts menyebutkan bahwa ada keterkaitan yang erat antara waktu (*time*) ruang (*space*) dan hukum (*law*). Perubahan dan perkembangan yang cepat dari teknologi membawa akibat penggunaan ruang yang semakin mendesak dan dalam hal ini harus dibarengi dengan *rules of conduct* (aturan hukum yang memadai).¹¹ Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi dimanfaatkan beberapa orang untuk mendapatkan keuntungan dengan melakukan perjanjian jual beli melalui internet atau alat komunikasi yang makin berkembang harus diiringi dengan aturan hukum yang memadai dengan kata lain hukum harus dapat melihat perkembangan di dalam masyarakat tujuannya agar tidak terjadi kekosongan hukum.

Semua transaksi jual beli *online* yang memenuhi syarat Pasal 1320 KUH Perdata diakui sebagai perjanjian dan mengikat bagi para pihak. Dalam transaksi jual beli *online* dimana para pihak tidak bertemu langsung, unsur kecakapan menjadi suatu persoalan tersendiri karena seringkali para pihak tidak mengetahui kecakapan lawannya termasuk umur atau kedewasaan. Seperti yang diatur dalam Pasal 1330 tentang kedewasaan. Dalam transaksi jual beli *online* juga mensyaratkan syarat tertentu mengenai batasan umur ketika bertransaksi bagi pihak yang akan melakukan kesepakatan, meskipun pada praktiknya sulit dibuktikan. Segi hukum yang dapat terlihat dan hal yang terpenting adalah kapan terciptanya suatu perjanjian. Salah satu unsur perjanjian, karena Indonesia menganut sistem Eropa Kontinental, maka menggunakan KUH Perdata, dan perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata ialah sebagai suatu kesepakatan. Jika kesepakatan itu diberikan secara tertulis, maka berhadapan dengan kontrak atau perjanjian yang tertulis. Sebaliknya jika kesepakatan itu secara lisan, berhadapan dengan kontrak lisan. Baik kontrak tertulis maupun kontrak lisan, melahirkan suatu perikatan, dalam arti jika salah satu pihak tidak melaksanakannya, pihak yang lain dapat menuntut pemenuhannya. Kontrak *pre order* lahir ketika sudah terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak, yaitu penjual dan pembeli.

Pada dasarnya pihak-pihak dalam jual beli *online*, masing-masing memiliki hak dan kewajiban. *Supplier* memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat tentang barang akan yang dijual kepada penjual/*reseller* yang kemudian akan dijual kembali kepada pembeli. Saat penjual/*reseller* memesan suatu barang, maka penjual/*reseller* wajib melakukan pembayaran secara keseluruhan sebelum barang tersebut dikirim. *Supplier* tidak memiliki tanggung jawab kepada pembeli. Berdasarkan Pasal 1474 KUH Perdata, pada intinya kewajiban penjual menurut pasal tersebut terdiri dari dua: 1) Kewajiban penjual untuk menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli; 2) Kewajiban penjual untuk menanggung atau menjamin (*vrijwaring*) atas barang yang dijual.

Kemudian dalam Pasal 1491 KUH Perdata menyebutkan bahwa yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli adalah untuk menjamin dua hal, yaitu: pertama, penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tentram ; kedua, tidak

¹¹Amir Syamsuddin, "Hukum Siber", *Jurnal Keadilan*, Vol. 1, No. 3, 2001, hlm. 6.

adanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian yang dikarenakan penjual tidak memenuhi prestasi yang telah dijanjikan sebelumnya dalam pelaksanaan jual beli melalui perantara.

Apabila transaksi jual beli dilakukan dengan sistem pesanan maka pelaku usaha atau penjual harus menyepakati kesepakatan yang telah dibuat dengan konsumen atau pembeli sehingga tidak melampaui batas waktu yang telah dijanjikan. Penjual atau pelaku usaha merupakan pihak yang menawarkan produk melalui internet, oleh karena itu, seorang penjual wajib memberikan informasi secara benar dan jujur atas produk yang ditawarkannya kepada pembeli atau konsumen. Selain itu, penjual atau pelaku usaha juga harus menawarkan produk yang diperkenankan oleh undang-undang, maksudnya barang yang ditawarkan tersebut bukan barang yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, tidak rusak atau pun mengandung cacat tersembunyi, sehingga barang yang ditawarkan adalah barang yang layak untuk diperjualbelikan. Penjual juga bertanggung jawab atas pengiriman produk atau jasa yang telah dibeli oleh seorang konsumen.

Dengan demikian, transaksi jual beli yang dilakukan tidak menimbulkan kerugian bagi siapa pun yang membelinya. Di sisi lain, seorang penjual memiliki hak untuk mendapatkan pembayaran dari pembeli atau konsumen atas barang yang dijualnya dan juga berhak untuk mendapatkan perlindungan atas tindakan pembeli atau konsumen yang beriktikad tidak baik dalam melaksanakan transaksi jual beli *online*. Seorang pembeli memiliki kewajiban untuk membayar harga barang yang telah dibelinya dari penjual sesuai jenis barang dan harga yang telah disampaikan dan disepakati antara penjual dan pembeli.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa keabsahan kontrak diatur pada Pasal 46 ayat (2) yang menyebutkan bahwa kontrak elektronik dianggap sah apabila: a) Terdapat kesepakatan para pihak; b) Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; c) Terdapat hal tertentu; d) Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Penyelenggaraan Transaksi Elektronik yang dilakukan para pihak wajib memperhatikan hal-hal sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan Transaksi Elektronik yang dilakukan para pihak wajib memerhatikan: a) Itikad baik; b) Prinsip kehati-hatian; c) Transparansi; d) Akuntabilitas; e) Kewajaran.

Jika merujuk pada hal ini, maka semua unsur dalam hal-hal yang harus diperhatikan dalam melakukan transaksi jual beli *online* melalui *marketplace*, sesuai dengan standar pelayanan yang telah diberikan. Salah satu *marketplace* yang ada di Indonesia adalah *Shopee*, sebagaimana di dalam Peraturan Kebijakan dalam *Shopee* dianggap telah sesuai dengan hal di atas. Hal yang pertama adalah itikad baik yang dilakukan *Shopee* Indonesia dengan memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggannya. Kemudian dalam menjalankan transaksi, *Shopee* menggunakan perlindungan dan menjaga data privasi sehingga data para pelanggan akan aman walaupun data yang diberikan adalah data identitas, data kontak, data rekening, data transaksi, data teknis, data profil data penggunaan, data pemasaran.

Transparansi juga dipenuhi oleh *Shopee* dengan tersedianya nomor *hotline* dan juga terbukanya *Shopee* terhadap kritik dan saran dari para pelanggan yang merasa dirugikan. Kritik dan saran dapat diberikan melalui *e-mail* dan *website Shopee* sehingga *Shopee* dapat berbenah atas kekurangannya. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban *Shopee* misalnya adalah apabila ada pembeli yang merasa bahwa barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang dibutuhkan, atau apabila barang yang dibeli rusak, maka *Shopee* memberikan pertanggungjawaban selama 14 hari untuk mengembalikan barang atau mengganti dengan yang baru. Terakhir yang harus diperhatikan dalam transaksi elektronik yaitu kewajaran, dalam transaksi di *Shopee*, barang-barang yang diperjualbelikan adalah barang berupa kebutuhan sehari-hari dan tidak ada yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, maka dengan kata lain, maka unsur ini juga telah dipenuhi oleh pihak *Shopee*.

Pertanggungjawaban *Marketplace* Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli *Online* Dengan Sistem *Pre Order*

Marketplace adalah sebuah *platform* atau tempat di mana penjual dapat berkumpul untuk menjual barang atau jasa mereka atau merupakan platform yang bertindak sebagai perantara antara penjual dan pembeli melakukan transaksi menjual barang secara online. Istilah *marketplace* punya istilah yang lebih spesifik dan memiliki banyak makna terutama pada bisnis, seperti tempat dimana penjual yang beragam dengan produk yang sama dan pembeli yang punya minat yang sama atau yang lebih sederhana lagi adalah tempat di mana penjual dan pembeli bertemu seperti makna pasar yang sesungguhnya.

Marketplace ini merupakan platform daring dan/atau aplikasi seluler yang berperan sebagai toko virtual dan menciptakan lingkungan yang dapat menghubungkan penawaran barang atau jasa dengan konsumen yang membutuhkan layanan ini. *Marketplace* menghilangkan hambatan waktu dan tempat agar penjual maupun pembeli dapat bertransaksi secara daring dengan aman.

Masyarakat pasti sudah tidak asing lagi dengan istilah *marketplace*, dimana pada masa pandemi menjadi alternatif solusi bagi masyarakat untuk tetap bisa berbelanja tanpa keluar rumah. *Marketplace* dapat dipahami sebagai suatu *platform* baik *website* maupun aplikasi yang memfasilitasi transaksi jual beli barang/jasa secara *online* antara penjual dan pembeli. Dalam istilah yang sederhana, *marketplace* seperti pasar namun diselenggarakan secara *online*.

Sistem jual beli secara *online* dalam *marketplace* merupakan bentuk Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). PMSE ini juga lebih dikenal dengan sebutan *e-commerce*. Pemerintah Indonesia sendiri telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP 80/2019). Dalam PP 80/2019, PMSE menurut Pasal 1 Angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik didefinisikan sebagai perdagangan yang proses transaksi dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.

Berlakunya PP 80/2019 menjadi acuan yang harus diikuti oleh para pelaku usaha PMSE. Pelaku usaha PMSE menurut Pasal 1 Angka 6 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau

bukan badan hukum yang dapat berupa Pelaku Usaha Dalam Negeri dan Pelaku Usaha Luar Negeri dan melakukan kegiatan usaha di bidang PMSE.

Pelaku Usaha PMSE menurut Pasal 1 Angka 10-12 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga) berdasarkan jenis kegiatannya, yaitu: 1) Pedagang (*merchant*) yaitu 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 yaitu pelaku usaha penyedia sarana komunikasi elektronik yang digunakan untuk transaksi perdagangan; 3) Penyelenggara Sarana Perantara (*intermediary services*) yaitu 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 Shopee, Bukalapak, dan Tokopedia. *Merchant* adalah para pedagang yang menjual barangnya melalui *marketplace*. Terkait *intermediary services* hanya sebagai perantara yang mempertemukan penjual dan pembeli, contohnya OLX, Carmudi, dan Rumah123. Penyelenggara *intermediary services* tidak terlibat langsung dalam transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli. Untuk *social media* tertentu yang menyediakan forum jual beli seperti Facebook juga dapat dianggap sebagai *intermediary services*.

Hadirnya *marketplace* merupakan solusi bagi *merchant* untuk menjangkau pasar yang sangat luas tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar. Masalahnya keberadaan *marketplace* juga bisa disalahgunakan oleh oknum *merchant* untuk menjual barang-barang ilegal. Perlu diketahui jika barang ilegal bukan hanya barang yang dilarang beredar seperti narkoba, namun juga barang-barang yang belum memiliki izin edar untuk makanan, minuman, dan obat-obatan, serta barang yang tidak memenuhi SNI atau bahkan barang hasil curian. Barang ilegal juga dapat berupa barang palsu yang diketahui juga banyak dijual secara *online*.

Ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik 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. Pertanggungjawaban Penyelenggara PMSE dapat gugur apabila segera melakukan tindakan untuk menghapus konten ilegal tersebut setelah mengetahuinya. Hal ini diatur dalam Pasal 22 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik yang mengatur: 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.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh Penyelenggara PMSE adalah menyediakan ruang untuk pengaduan (*Report Page*) bagi *user* maupun masyarakat apabila menemukan konten atau barang ilegal yang dijual dalam *marketplace*. Walaupun sudah seharusnya Penyelenggara PMSE

melakukan *filtering* dan *monitoring* berkala terhadap setiap konten yang akan ditampilkan dalam sistem elektroniknya.

Terkait adanya barang ilegal yang dijual oleh oknum *merchant*, dapat dipastikan dirinya akan bertanggung jawab baik secara pidana maupun perdata. Untuk Penyelenggara PMSE atau *provider marketplace* dapat terhindar dari tanggung jawab apabila melakukan penghapusan konten ilegal segera setelah mengetahuinya. Hal ini juga tidak berlaku jika *marketplace* terbukti memang memfasilitasi perdagangan barang ilegal, seperti yang pernah terjadi yaitu berupa penjualan data pribadi melalui *dark web*. Tentunya pengelola *dark web* yang memang secara khusus untuk menjual barang-barang ilegal dapat dijerat dengan sanksi hukum pidana maupun digugat secara perdata oleh pihak yang dirugikan.

Shopee merupakan salah satu *marketplace* yang ada di Indonesia yang menjembatani penjual dan pembeli untuk mempermudah transaksi jual beli online melalui perangkat elektronik. *Shopee* dalam hal ini bertindak sebagai penyedia tempat, yakni berupa aplikasi untuk para penjual membuka usahanya yang berupa toko dan bertindak sebagai pihak ketiga/perantara antara penjual dan pembeli. *Shopee* dalam hal ini dapat juga disebut sebagai tempat antara pelaku usaha dan konsumen melakukan transaksi.¹²

Setiap transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli akan diawasi oleh pihak *Shopee*, dan menjadi tanggung jawab *Shopee*.¹³ *Shopee* yang bertindak sebagai pengelola *website* dan sebagai pihak ketiga juga memiliki tanggung jawab kepada setiap konsumen. Tanggung jawab *Shopee* bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan tanggung jawab *Shopee* tercermin dalam hal-hal sebagai berikut, yaitu: 1) Menyediakan sarana pelaporan. Dalam hal ini, *Shopee* memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana pelaporan yang memadai terhadap setiap keluhan konsumen. Hal tersebut telah tercermin dari pemberian fasilitas aduan 24 (duapuluh empat) jam melalui *customer care shopee* di nomor 150072 atau melalui *email* ke *cs@shopee.co.id*. Pembeli dapat menyampaikan segala bentuk keluhannya melalui *contact* yang tersedia dan dengan menunjukkan bukti-bukti yang valid, kemudian pihak *Shopee* akan menelusuri keluhan tersebut; 2) Melakukan penghapusan dan pemblokiran terhadap konten terlarang. Dalam hal transaksi melalui *website e-commerce*, kerap kali muncul sebuah iklan (*ads*) yang menampilkan konten-konten negatif yang berbau pornografi, yang sangat mengganggu konsumen dalam melakukan transaksi jual beli di *Shopee*. *Shopee* memiliki tanggung jawab untuk menyaring segala jenis konten yang masuk dan melakukan pemblokiran terhadap konten-konten negatif tersebut. Konsumen *Shopee* juga memiliki hak untuk melakukan pelaporan kepada Pihak *Shopee* terkait dengan konten yang mengganggu tersebut; 3) Perlindungan terhadap data-data pribadi konsumen. Pada saat konsumen melakukan transaksi jual beli di *Shopee*, *Shopee* menghendaki setiap konsumennya untuk mengisi data-data diri yang selengkap-lengkapinya dan valid. Begitu juga halnya, ketika konsumen melakukan transaksi pembayaran melalui kartu kredit, maka *Shopee* akan meminta konsumen tersebut untuk memasukkan data kartu kredit tersebut dengan selengkap-lengkapinya. Atas dasar hal tersebut, maka Pihak *Shopee* memiliki tanggung jawab untuk melindungi data-data konsumen dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin melakukan pencurian akan data-data tersebut melalui peretasan

¹²Tim Media Konsumen, "Marketplace di Indonesia", www.mediakonsumen.com, (20 Oktober 2022, 11.00).

¹³Tim Shopee, "Aturan Penggunaan", www.shopee.co.id, (20 Oktober 2022, 12.00).

akun. *Shopee* menyediakan fitur “3D Secure” untuk melindungi konsumen yang melakukan pembayaran dengan kartu kredit. Fitur *3D Secure* ini merupakan bentuk kerjasama antara *Shopee* dengan pihak penyedia kartu kredit (seperti *visa*, *mastercard*, dan *paypal*) untuk melindungi data-data kartu kredit konsumen; 4) *Shopee* memiliki tanggung jawab untuk menyeleksi penjual-penjual yang hendak membuka tokonya di *website Shopee*. Dalam hal ini *Shopee* menghendaki setiap calon penjual untuk melakukan pengisian *form* pendaftaran dengan sebenarnya, dan didukung dengan mengupload foto KTP sebagai bukti bahwa calon penjual tersebut merupakan individu sungguhan dan bukan penjual “fiktif”; 5) Dalam hal Penjual yang tidak mengirimkan barangnya dalam jangka waktu yang ditentukan. Sesuai ketentuan prosedural transaksi melalui *Shopee*, sistem dalam *Shopee* akan secara otomatis menahan pembayaran yang telah dilakukan pembeli ke dalam rekening resmi *Shopee* (rekening ketiga) dan akan mengembalikan dana tersebut ke dalam *ShopeePay* milik pembeli, atau dapat langsung dikembalikan ke rekening bank milik pembeli yang akan diproses secara langsung dalam jangka waktu 24 jam. Apabila dalam hal ini Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, maka Pihak *Shopee* akan mengembalikan dana transaksi ke limit kartu kredit di tagihan berikutnya. *Shopee* juga akan melakukan tindakan terhadap penjual yang memiliki reputasi tidak baik, dan akan melakukan pemblokiran akun Penjual apabila secara berkali-kali terbukti melakukan tindakan yang hendak merugikan konsumen; 6) Tanggung jawab *Shopee* apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi. Dalam hal ini, tanggung jawab *Shopee* tidak berupa pengantian fisik barang secara langsung, melainkan *Shopee* menyediakan fitur “pusat resolusi” yang berguna menjadi sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada Penjual akan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. *Shopee* akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan akan wanprestasi yang terjadi tersebut. Pihak Penjual dan Pembeli diharapkan untuk mengirimkan bukti-bukti transaksi berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman, dan bukti-bukti penunjang lainnya yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak. *Shopee* kemudian memiliki tanggung jawab untuk menjadi penengah akan permasalahan tersebut; 7) Penyediaan garansi *Shopee*. Setiap pembelian yang dilakukan oleh pembeli akan dilindungi oleh garansi *Shopee*. Garansi *Shopee* ini berlaku selama 7 hari. Apabila Pembeli hendak melakukan keluhan akan barang yang tidak sesuai spesifikasi, dan hendak melakukan tuntutan ganti rugi kepada penjual, tuntutan tersebut harus dilakukan dalam jangka waktu sebelum 7 hari, karena setiap barang yang diperjualbelikan dilindungi oleh garansi *Shopee* selama 7 hari. Apabila dalam jangka waktu lewat dari 7 hari pembeli menyampaikan keluhannya, maka keluhan tersebut tidak dapat diproses, oleh karena itu Pembeli *Shopee* diharapkan untuk selalu menyimpan bukti *invoice*/nota pembelian elektronik dalam kegiatan transaksi di *Shopee*. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Bab VI Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Dalam kaitannya dengan *Shopee* sebagai penyedia layanan jasa, Pasal 26 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Transaksi yang dilakukan dalam forum jual beli *online* akan menimbulkan hubungan hukum yang melibatkan setidaknya tiga pihak, yaitu pembeli (*buyer*), penjual (*seller*), dan *website online* (yang dalam hal ini adalah *Shopee*).

Simpulan

Keabsahan transaksi jual beli *online* melalui *marketplace* dengan sistem *pre order* menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku pada prinsipnya sama seperti jual beli konvensional pada umumnya sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang memuat syarat-syarat sahnya perjanjian berdasarkan kesepakatan diantara pihak pembeli dan penjual atau *marketplace*. Dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan dalam pemenuhan syarat sahnya perjanjian yaitu adanya ketidaksesuaian kondisi barang dalam deskripsi pada saat pemesanan dengan barang yang diterima, pengemasan barang yang terlalu lama hingga akhirnya terjadi pembatalan pesanan dan pengajuan pengembalian barang atas barang yang tidak sesuai. Tentu hal-hal seperti ini dapat merugikan, karena kurangnya pelayanan informasi yang diberikan penjual serta pembeli yang tidak benar-benar memahami dan mematuhi segala ketentuan ataupun kebijakan tata cara jual beli yang mengakibatkan perjanjian *pre order* dalam transaksi jual beli *online* belum memenuhi keabsahan perjanjian dalam hukum positif di Indonesia.

Pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak pengelola situs *Shopee* Indonesia terhadap kerugian yang dialami konsumen telah diatur sepenuhnya melalui syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang dapat diakses pada situs belanja *Shopee* Indonesia. Bentuk pertanggungjawaban tersebut adalah melalui penyediaan sarana pelaporan konsumen mengenai kerugian-kerugian yang dialami konsumen, pemblokiran konten-konten negatif, pemberian garansi *Shopee* Indonesia, pengembalian dana kepada konsumen, penindakanlanjutan akun akun palsu penjual, serta perlindungan terhadap data-data pribadi dan kartu kredit konsumen, *Shopee* Indonesia bertanggung jawab penuh terhadap kerugian konsumen. Bentuk penggantian kerugian yang diberikan dapat berupa pengembalian dana maupun penggantian barang rusak. Walaupun demikian, *Shopee* Indonesia juga memiliki batasan-batasan tanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimin, Muhammad. 2004. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE.
- Asnawi, Haris Faulidi. 2004. *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*. Yogyakarta: Magistra Insania Press.
- Iskandar, Mudakir. 2018. *Hukum Bisnis Online Era Digital*, Jakarta: CV. Campustaka
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik.
- Perdana, Afrilian, dan Dahlan Mahfud. 2014. "Penyelesaian Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik". *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 2, No.1, Universitas Syiah Kuala hlm. 52.
- Ratnadewi, Ni Nyoman Ernita Ratnadewi. 2014. "Pelaksanaan Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008". *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*. Vol. 2, No. 5, hlm. 386.
- Suherman, Ade Maman. 2002. *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Sumadi, Hendy. 2015. "Kendala dalam Menanggulangi Tindak Pidana Penipuan Transaksi Elektronik di Indonesia". *Jurnal Wawasan Hukum*. Vol. 33, No. 2, hlm. 176.
- Syahrani, Riduan Syahrani. 2004. *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*. Bandung: Alumni.
- Syamsuddin, Amir. 2001. "Hukum Siber". *Jurnal Keadilan*. Vol. 1, No. 3, hlm. 6.
- Tarmizi, Erwandi. 2019. *Harta Haram Muamalat Kontemporer*. Bogor: PT. Berkat Mulia Insani.
- Tim Jurnal by Mekari, "7 Jenis Bisnis E-Commerce yang Perlu Anda Ketahui!", www.jurnal.id, (20 Desember 2021, 10.30).
- Tim Media Konsumen, "Marketplace di Indonesia", www.mediakonsumen.com, (20 Oktober 2022, 11.00).
- Tim Shopee, "Aturan Penggunaan", www.shopee.co.id, (20 Oktober 2022, 12.00).
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.