

**TANGGUNG JAWAB PENYEDIA *PLATFORM E-COMMERCE* DALAM  
MELINDUNGI TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI *PLATFORM E-COMMERCE***

**Abdul Halim**

06halim@gmail.com

Universitas Sumatera Utara

**Abstrak**

Jual beli melalui *platform e-commerce* melibatkan dua belah pihak yaitu adanya penjual barang atau jasa (*Merchant*) dan pembeli. Dalam praktiknya keamanan dalam pelaksanaan jual beli di *platform e-commerce* menjadi faktor terjadinya kerugian oleh salah satu pihak yang merugikan konsumen maupun pelaku usaha. Hal ini terjadi karena tidak adanya itikad baik yang dilakukan oleh konsumen kepada pelaku usaha yang sering disebut dengan istilah *hit and run* oleh pembeli yang melakukan transaksi jual beli dengan menggunakan sistem *pre-order*, pada dasarnya jual beli menggunakan sistem tersebut mempunyai ketentuan kurun waktu sebelum terjadinya sebuah perikatan yang menimbulkan kesepakatan tetapi pembeli tersebut membatalkan pesannya yang dapat menimbulkan kerugian pada *merchant*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyedia *platform ecommerce* bertanggung jawab dalam menyediakan sarana pelaporan dan menjembatani dalam penyelesaian permasalahan antara penjual atau *Merchant* dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Perlindungan terhadap *merchant* dalam transaksi jual beli melalui *platform e-commerce* bahwa *merchant* mempunyai hak-haknya sebagai perlindungan hukum sesuai dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

**Kata kunci: tanggung jawab, *platform, e-commerce, jual beli***

---

**Pendahuluan**

Perkembangan teknologi terjadi pada seluruh aspek kehidupan termasuk pada kegiatan perdagangan. Pada awalnya perdagangan dilakukan dengan cara konvensional, yaitu dengan bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli. Seiring perkembangan teknologi, pasar sebagai tempat bertemunya permintaan dan penawaran mengalami perubahan. Pembeli dan

penjual tidak lagi harus bertatap muka untuk melakukan transaksi. Munculnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan ini menjadi lebih maju. Kecepatan, kemudahan, serta murahnya biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya, termasuk untuk melakukan transaksi.<sup>1</sup>

Transaksi perdagangan saat ini tidak hanya dilakukan secara konvensional, namun juga dilakukan secara elektronik yang dikenal dengan istilah *e-commerce*. Transaksi *e-commerce* menjadi tren dalam beberapa tahun belakangan. *E-commerce* adalah salah satu pemain terbesar dalam bisnis *digital di* Indonesia. Berdasarkan data yang dirilis Katadata, pada tahun 2021 nilai transaksi Ekonomi *Digital di* Indonesia terus meningkat. Pada 2019 lalu, nilai transaksi bruto ekonomi digital mencapai US\$ 40 miliar atau setara Rp 568 triliun (kurs Rp14.200). Penelitian Google, Temasek, dan Bain & Company memprediksi nilai tersebut meningkat menjadi US\$ 70 miliar (Rp 996 triliun) pada 2021. Nilai ini bahkan dapat meningkat lebih dari dua kali lipat menjadi US\$ 146 miliar (Rp 2.079 triliun) pada 2025 nanti.<sup>2</sup>

*E-commerce* adalah sebuah sarana berupa website atau aplikasi online yang memfasilitasi proses jual beli dari berbagai toko. Konsep *E-commerce* mirip dengan pasar konvensional, yaitu tempat dimana seseorang dapat menjual barang dagangannya. *E-commerce* selaku pihak penyedia tempat tidak bertanggung jawab atas barang-barang yang dijual pada *E-commerce* tersebut, karena tugas mereka adalah menyediakan tempat bagi para penjual yang berdagang dan membantu mereka untuk bertemu *customer* secara online dan melakukan transaksi dengan praktis dan efisien.<sup>3</sup>

Jual beli melalui platform *e-commerce* ini melibatkan dua belah pihak yaitu adanya penjual barang atau jasa (*merchant*) dan pembeli. Dalam kegiatan jual beli ini biasanya *merchant* dapat memposting atau mengiklankan mengenai produk-produknya melalui sebuah situs atau website, baik melalui penyediaan layanan website komersial ataupun melalui situs sendiri. Sebaliknya apabila konsumen tertarik dapat langsung menghubungi *merchant* melalui situs atau aplikasi tersebut kemudian melakukan transaksi atau pembayaran secara online. Lahirnya Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menjadi solusi untuk memberikan perlindungan bagi para pelaku transaksi di dunia maya.

Transaksi ekonomi ini telah diatur dalam UU No.19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 1 angka 2 bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Orang yang telah melakukan transaksi jual beli secara *online* ini harus sudah memiliki kecakapan untuk membuat suatu perikatan yang akan menimbulkannya sebuah kesepakatan tanpa melanggar suatu persoalan tertentu dan hal-hal yang dilarang. Minusnya adalah bahwa keseluruhan norma dalam UU ITE tidak ada aturan yang mengatur tentang sebuah prosedur dalam transaksi jual beli *online*.

---

<sup>1</sup>Imam Sjaiputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta: Prenhallindo, 2002, hlm. 92.

<sup>2</sup>Reza Pahlevi, "Berapa Nilai Transaksi E-Commerce Indonesia Setiap Jam?", <https://katadata.co.id/ariayudhistira/infografik/61c9230ccaf65/berapa-nilai-transaksi-e-commerce-indonesia-setiap-jam>, (23 April 2022, 1 Juli 2023).

<sup>3</sup>Romindo, et.al, *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*, Medan: Kita Menulis, 2019, hlm. 6.

Dalam praktiknya keamanan dalam pelaksanaan jual beli di *platform e-commerce* menjadi faktor terjadinya kerugian oleh salah satu pihak yang merugikan konsumen maupun pelaku usaha akibat penipuan yang dilakukan oleh salah satu pihak. Hal ini menimbulkan permasalahan baru yang timbul, dari beberapa kasus yang terjadi kerugian tidak selalu menimpa konsumen sebagai pengguna jasa jual beli *online* yang berada dalam posisi lemah, tetapi juga pelaku usaha akibat itikad tidak baik dari konsumen yang kerap memanfaatkan pasar digital untuk mendapatkan keuntungan dengan cara yang tidak benar.

### **Konsep Konsumen dan Pelaku Usaha Pada Platform E-Commerce**

Istilah konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda "*consument*", "konsument". Konsumen secara harfiah adalah "orang yang memerlukan membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh". Pengertian tentang konsumen secara yuridis telah diletakan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti UUPK Pasal 1 merumuskan sebagai berikut konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>4</sup>

Munir Fuady mengatakan bahwa konsumen merupakan pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>5</sup> Konsumen ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan pemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.<sup>6</sup> Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

*Marketplace* selaku platform *ecommerce* merupakan sebuah tempat secara daring dimana penjual dapat membuat akun dan menjajakan barang dagangannya.<sup>7</sup> Salah satu keuntungan berjualan di *marketplace* adalah penjual tidak perlu membuat situs atau toko *online* pribadi. Penjual hanya perlu menyediakan foto produk dan mengunggahnya yang kemudian dilengkapi dengan deskripsi produk tersebut. Selanjutnya, apabila ada pembeli yang ingin membeli produk yang ditawarkan tersebut, pihak penjual akan diberi notifikasi oleh sistem dari e-

---

<sup>4</sup>Ahmadi Miru dan Yodo Sutarmam, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008, hlm. 1.

<sup>5</sup>Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis-Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung: Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 227.

<sup>6</sup>Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995, hlm. 37.

<sup>7</sup>Siti Romla dan Alifah Ratnawati, "Keputusan Pembelian Melalui E-Commerce Melalui Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Interaksi Layanan Web", *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 19, No. 1, 2018, hlm. 62.

*commerce* tersebut.<sup>8</sup> Sebagai saluran transaksi pemasaran yang masih tergolong baru, *e-commerce* lebih mengandung ketidakpastian dan risiko dibandingkan dengan transaksi yang dilakukan secara konvensional. Hal ini yang kemudian menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan pembelian secara *online*.

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran secara langsung. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang/jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi obyek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang/jasa yang dikonsumsinya.<sup>9</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa transaksi *ecommerce* merupakan bentuk dari kebangkitan dalam sistem perdagangan dalam bentuk transaksi yang memberikan kemudahan-kemudahan bagi masyarakat dalam transaksi jual beli *online*.<sup>10</sup> Tidak lepas dari kemajuan tersebut bentuk perdagangan *ecommerce* semakin hari semakin berkembang tanpa batas. Bahkan, sekarang transaksi *ecommerce* mulai merambat ke pemakai jasa jejaring sosial (*social network*) yang semakin menambah kemudahan dalam transaksi jual beli.

Disamping kemudahan yang diberikan oleh pengguna jasa *ecommerce* terdapat pula kelemahan-kelemahan dari transaksi ini. Di dalam jual beli melalui internet sering kali terdapat kecurangan-kecurangan yang dilakukan baik oleh *merchant* maupun konsumen yang akan merugikan masyarakat.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Transaksi jual beli secara elektronik merupakan salah satu perwujudan ketentuan di atas.<sup>11</sup>

Pada transaksi jual beli secara elektronik ini, para pihak yang terkait didalamnya, melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik dan sesuai ketentuan Pasal 1 angka 18 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya<sup>12</sup> hal ini termasuk juga *e-mail* yang digunakan sebagai "pemberitahuan tertulis" dalam transaksi elektronik.

### **Tanggung Jawab Hukum Penyedia Platform E-Commerce Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik**

Perkembangan teknologi elektronika yang sangat pesat telah menyebabkan perubahan perilaku masyarakat secara global. Segala sektor dalam kehidupan

---

<sup>8</sup>Sutejo dan Bertha Silvia, "Internet Marketing: Konsep Dan Persoalan Baru Dunia Pemasaran", *Jurnal Manajemen*, Vol. 6, No. 1, 2006, hlm. 123.

<sup>9</sup>Lia Sautunnida, *Jual Beli Melalui Internet*, Bandung: Sinar Harapan, 2008, hlm. 9.

<sup>10</sup>Azhar Muttaqin, "Transaksi E-commerce Dalam Tinjauan Hukum Jual Beli", *Ulumuddin*, Vol. 6, No. 4, 2010, hlm. 460.

<sup>11</sup>Setia Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4 No. 2, 2014, hlm. 58.

<sup>12</sup>Pasal 26 ayat (1) Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

manusia dewasa ini, seakan tidak bisa lepas dari teknologi elektronika. Salah satu produk inovatif teknologi elektronika di bidang informasi dan komunikasi adalah internet (*interconnection networking*), yaitu suatu koneksi antar jaringan computer. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas, pemasaran produk tidak hanya dilakukan melalui media massa seperti televisi, radio, koran, ataupun majalah, tetapi juga dapat dilakukan melalui dunia maya (*virtual world*). Penggunaan internet dan bisnis melalui internet berkembang sangat pesat, dan tentu juga diperlukan suatu aturan hukum untuk mengaturnya, sehingga dalam bisnis melalui internet atau dunia maya dapat dicapai ketertiban dan keamanan dalam berbisnis, dan tercapai pula keadilan bagi para pihak dalam berbisnis.

Teknologi informasi merupakan salah satu bentuk perkembangan zaman yang memiliki dampak pada kesejahteraan masyarakat terutama dalam bidang ekonomi. Internet saat ini tidak hanya digunakan sebagai sarana komunikasi dan informasi, tetapi dalam berbagai situasi dapat dijadikan sebagai sumber pendapatan bagi seseorang dalam perekonomian. Internet selain menjadi sumber pendapatan juga bisa menjadi cara untuk memenuhi keinginan orang yang ingin berbelanja dengan cepat dan praktis tanpa harus mengecek kapan, dimana dan dalam keadaan apa, dan semua ini bisa dibuat lebih mudah dengan belanja online. Belanja *online* sangat diminati untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya karena sebagai pengguna mereka dapat berbelanja tanpa harus bertemu langsung dengan penjual.

Aktivitas perdagangan melalui media internet ini populer disebut *electronic commerce* (*e-commerce*) atau disebut juga dengan transaksi elektronik. *E-commerce* tersebut terbagi atas dua segmen yaitu *Business to Business e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha) dan *Business to Consumer e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha dengan konsumen).<sup>13</sup> Dengan menggunakan model transaksi *e-commerce* memungkinkan terjadinya perdagangan tanpa perlu adanya pertemuan langsung antara pelaku usaha dan konsumen, bahkan para pihak dalam transaksi *e-commerce* tersebut bisa saja tidak saling mengenal atau bertemu sebelumnya.

Pertumbuhan belanja *online* membuktikan bahwa teknologi memberikan dampak positif terutama dalam bidang ekonomi dan bisnis. Teknologi tidak hanya membawa manfaat, tetapi teknologi juga membawa risiko keamanan. Dapat dikatakan orang Indonesia itu cepat melupakan sesuatu. Indonesia gerakan perlindungan konsumen mulai muncul dari sebuah lembaga konsumen yaitu YLKI, yang di anggap sebagai jembatan antara konsumen dan pelaku di Indonesia yang berdiri pada 11 mei 1973. Pergerakan lembaga ini cukup gesit pada saat itu bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC) No.2111 tahun 1978 tentang perlindungan konsumen.<sup>14</sup>

Tanggung jawab dalam KUH Perdata 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

---

<sup>13</sup>Esther Dwi Magfirah, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*, Jakarta: Grafikatama Jaya, 2007. hlm. 1.

<sup>14</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017, hlm. 1.

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.

Terhadap pelaku usaha yang merasakan kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan konsumen yang tidak melaksanakan kewajibannya. Dengan diterapkannya prinsip *strict liability*, maka para pelaku usaha yang merasa dirugikan atas tindakan konsumen yang tidak bertanggungjawab atas barang yang telah dipesan dapat menuntut kompensasi atau ganti rugi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan dari pihak konsumen. Dengan adanya kata sepakat di awal transaksi terjadi, berarti konsumen telah menyetujui aturan-aturan dalam melakukan transaksi di *online shop* tersebut dan bersedia menjalankan kewajibannya sebagai konsumen, bilamana terbukti tidak demikian maka konsumen harus bertanggung jawab atas tindakannya tersebut.

Tanggung jawab atas kerugian yang diderita pelaku usaha akibat dari pemakaian aplikasi jual beli *online* sudah seharusnya dibebankan kepada pihak penyedia aplikasi jual beli *online*. Tanggung jawab yang dimaksud ialah tanggung jawab dari adanya pelanggaran oleh pihak penyedia aplikasi yang dimana pelaku usaha dalam hal ini *merchant* merupakan konsumen dari platform *e-commerce* tersebut sehingga apa yang seharusnya menjadi hak dari pelaku usaha yang dimana dalam hal ini merupakan konsumen dari aplikasi jual beli *online* tidak terpenuhi sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Pihak penyedia aplikasi jual beli *online* bertanggung jawab atas kerugian yang di derita oleh konsumen karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan jual beli secara *online*. Terkait mengenai tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang di derita oleh konsumen sudah sepatutnya dibebankan kepada penyedia aplikasi jual beli *online*, karena selama proses transaksi berlangsung pihak penyedia aplikasi jual beli *online*-lah yang berhadapan langsung secara visual dengan konsumen.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum perdata. Dalam KUH Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Dalam pasal 1365 KUH Perdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhnya empat unsur pokok, yaitu: a) Adanya perbuatan; b) Adanya unsur kesalahan; c) Adanya kerugian yang diterima; d) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 2000, hlm. 59.

Berkaitan mengenai pertanggungjawaban hukum, maka juga harus berkaitan tentang ada tidaknya suatu kerugian yang telah diderita oleh salah satu pihak sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh pengguna jasa atas jasa yang dihasilkan oleh penyedia aplikasi jual beli *online*. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan perumusan yang jelas mengenai barang dan/atau jasa yang dapat dipertanggung jawabkan serta sampai seberapa jauh suatu pertanggung jawaban atas barang dan/atau jasa tertentu sebagai acuan pemberian sanksi bagi pelaku usaha tertentu atas hubungannya dengan konsumen pengguna layanan aplikasi jual beli *online*, terlebih belum adanya payung hukum yang jelas mengatur mengenai hubungan antara konsumen dan penyedia aplikasi *online* di Indonesia, merujuk kepada hukum positif yang berlaku saat ini yakni KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaksanaan pembelian barang yang dilakukan secara online melalui aplikasi yang telah disediakan merupakan tanggung jawab penyedia aplikasi jual beli *online* itu sendiri. Dalam proses jual beli secara *online*, pihak penyedia aplikasi juga ikut serta menanggung kerugian tersebut. Pihak penyedia aplikasi jual beli *online* hanya memberikan ganti rugi sepiantasnya dalam bentuk kompensasi berupa uang dan merupakan inisiatif dari mereka sendiri dan terhadap tanggung jawab ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen diupayakan melalui jalur kesepakatan antara penyedia aplikasi jual beli *online* dan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sendiri telah memberikan bentuk kepastian hukum terhadap kerugian yang di derita oleh konsumen dengan memberikan peraturan yang bersifat imperatif tentang ketentuan ganti rugi terhadap kerugian seperti ketidaksesuaian dan/atau kerusakan barang saat barang telah diterima konsumen. Hal tersebut terdapat dalam Pasal 19 UUPK tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

Tanggung jawab penyedia aplikasi jual beli *online* diberikan sebagai akibat dari penggunaan jasa jual beli yang ditawarkan dalam aplikasi jual beli berbasis *online* dan meliputi segala kerugian yang dialami oleh para pengguna jasanya. Prinsip mengenai tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen.<sup>16</sup>

Terhadap beberapa kasus pelanggaran hak-hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisa siapa saja yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang di bebankan kepada pihak-pihak terkait Prinsip tanggung jawab hukum sebagaimana yang telah dikutip dari beberapa sumber dan ahli hukum maka merujuk kepada permasalahan mengenai ketidaksesuaian dan/atau kerusakan barang, maka teori tanggung jawab yang sudah seharusnya dibebankan terhadap pihak penyedia aplikasi jual beli online dalam memberikan kepastian hukum terhadap kerugian yang di derita konsumen ialah teori tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan atau *liability based on fault* yang demikian sejalan dengan ketentuan tentang ganti kerugian yang diatur dalam Pasal 19 huruf a Bab IV tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian

---

<sup>16</sup>I Made Dwija Di Putra dan Ida Ayu Sukihana, "Tanggung Jawab Penyedia Aplikasi Jual Beli Online Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Kerta Semaya*, Vol. 6, No. 4, Agustus 2018, hlm. 9.

konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Pada dasarnya, *marketplace* tidak bertanggung jawab atas transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli dalam situs *marketplace* karena kontrak dilakukan langsung oleh pihak penjual dan pembeli, namun *marketplace* bertanggung jawab untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab atas beroperasinya sistem elektronik. Apabila kesalahan dilakukan oleh penjual atau *merchant* maka *marketplace* sebagai perantara bertanggungjawab atas penyediaan layanan dari sistem aplikasi atau situs web karena *marketplace* menyediakan lapak untuk berjualan, fasilitas pembayaran dan sistem yang aman dalam berinteraksi online. Namun ketentuan tanggungjawab tersebut tidak berlaku apabila dapat dibuktikan bahwa kesalahan dan/atau kelalaian tersebut dilakukan oleh pengguna elektronik yaitu konsumen, maka dari itu batas tanggung jawab penyedia *marketplace* hanya pada pengoperasian sistem elektroniknya.

Adapun bentuk yang diberikan sebagai pertanggung jawaban oleh pengingat usaha atau yang menawarkan barang seandainya terjadi kesalahan ataupun barang yang dikirim cacat ataupun rusak dapat dilakukan dengan pengembalian uang atau penggantian barang yang baru itupun tergantung dari keputusan konsumen yang bersangkutan. Menanggung semua perbuatan yang diakibatkan merupakan definisi dari sebuah arti kata tanggung jawab. Terjadinya unsur kesalahan atau kesengajaan melakukan sesuatu yang merugikan dan membahayakan seseorang ataupun atas kehilangan barang atau sebagainya. Terjadinya kesalahan dalam pemakaian oleh pengguna menyebabkan kerugian yang dialami harus memperoleh tanggung jawab atas kegagalan suatu produk yang dihasilkan.

Penyedia *platform e-commerce* bertanggung jawab untuk menyediakan sarana pelaporan yang memungkinkan penjual atau *merchant* melaporkan permasalahan yang terjadi dalam transaksi melalui platform *e-commerce*. Platform *e-commerce* juga harus bertanggung jawab untuk menjembatani dalam penyelesaian permasalahan tersebut, dengan memfasilitasi komunikasi antara penjual dan pembeli serta membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik memiliki pasal yang menjelaskan tentang tanggung jawab penyedia *platform e-commerce* dalam menyediakan sarana pelaporan dan menjembatani dalam penyelesaian permasalahan antara penjual atau *merchant* yaitu Pasal 27 yang menyatakan Pelaku Usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi Konsumen.

Kerugian yang ditimbulkan pihak lain atas kesalahan yang dilakukan haruslah sewajarnya mendapat pertanggungjawaban yang sesuai dengan derita yang dia tanggung atas kerugian tersebut. Banyak jenis ganti rugi yang bisa dilakukan oleh pelaku usaha mulai dari ganti rugi mengembalikan uang konsumen yang dirugikan sampai dengan ganti rugi dengan cara menanggung biaya yang dikeluarkan selama konsumen melakukan pengobatan jika terdapat kerusakan fatal yang terjadi pada fisik konsumen tersebut.

Pertanggungjawaban secara pidana merupakan sistem pertanggung jawaban menggunakan dua asas terpenting yaitu asas kesalahan dan asas legalitas dimana suatu pidana tidak ada bila tanpa adanya suatu kesalahan yang beriringan lurus. Pertanggungjawabannya berupa ancaman pidana penjara dan juga ancaman denda yang dijatuhkan kepada terdakwa yang bersalah dalam hal sengketa ini. Adapun



apabila pelaku usaha melanggar larangan memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/ jasa tersebut, maka pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dan bilamana pelaku usaha mengalami kerugian akibat perbuatan konsumen dapat melakukan gugatan sesuai dengan ketentuan wanprestasi diatur pada Pasal 1238 KUH Perdata.<sup>17</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, maka mekanisme untuk pengaduan diakibatkan kerugian konsumen dalam sistem jual beli *online* mutlak harus disediakan sebagaimana yang termaktub dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Pengguna aplikasi *marketplace* khususnya konsumen dapat melakukan laporan atau pengaduan atas permasalahan yang dialami dengan cara mengikuti langkah-langkah yang telah disediakan oleh *marketplace* sesuai dengan kebijakan yang telah diberikan, karena pihak *marketplace* telah menyediakan pusat bantuan yang mana terdapat langkah-langkah untuk menyelesaikan kemungkinan permasalahan atau kendala yang terjadi. Proses penyelesaian permasalahan terbanyak membutuhkan waktu antara 2-7 hari dari pihak *marketplace* hingga permasalahan benar benar selesai. Proses penyelesaian masalah akibat transaksi jual beli online dalam *Marketplace* tentu akan berbeda-beda, proses penyelesaiannya akan diselesaikan berdasarkan pada permasalahan yang terjadi. Proses penyelesaian permasalahan seperti pembatalan pesanan atau ketidaklengkapan barang, keterlambatan dalam pengiriman dalam penerimaan pesanan yaitu dengan melakukan diskusi kepada pihak *seller* namun jika tidak mendapatkan itikad baik maka dapat melakukan pengaduan ke pihak *marketplace* dengan menjelaskan kronologi permasalahan yang dialaminya dan nantinya *marketplace/merchant* akan membantu dalam penyelesaian masalah tersebut.<sup>18</sup>

## Simpulan

Tanggung jawab hukum penyedia *platform e-commerce* dalam melindungi transaksi jual beli melalui *platform e-commerce* yaitu pelaku usaha dalam hal ini yaitu pihak penyedia aplikasi jual beli online bertanggung jawab atas kerugian yang di derita oleh *merchant* yang dalam hal ini *merchant* merupakan konsumen dari platform *e-commerce* tersebut karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan jual beli secara *online* yang dimana dalam hal ini melanggar hak konsumen pada Pasal 4 UUPK. Pihak penyedia aplikasi jual beli *online* bertanggung jawab memberikan ganti rugi sepentasnya dalam bentuk kompensasi, menyediakan sarana pelaporan dan menjembatani dalam penyelesaian permasalahan antara penjual atau *Merchant* dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya sesuai dengan Pasal 27 Undang-Undang Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

---

<sup>17</sup>I Komang Mahesa Putra, Ni Luh Made Mahendrawati dan Desak Gde Dwi Arini, "Penerapan Pasal 1320 Kuh Perdata Terhadap Tanggung Jawab Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Media Internet", *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 2, No. 1, 2020, hlm. 76-77.

<sup>18</sup>Indri Winarsih dan Firy Oktaviarni, "Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi *Marketplace* Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Di Provinsi Jambi, *Zaaken Journal of Civil and Bussines Law*, Vol. 2, No. 2, 2021, hlm. 366.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fuady, Munir. 2008. *Pengantar Hukum Bisnis-Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Magfirah, Esther Dwi. 2007. *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*. Jakarta: Grafikatama Jaya.
- Miru, Ahmadi, dan Yodo Sutarman. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Muttaqin, Azhar. 2010. "Transaksi E-commerce Dalam Tinjauan Hukum Jual Beli". *Ulumuddin*. Vol. 6, No. 4, hlm. 460.
- Nasution, Az. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Pahlevi, Reza. "Berapa Nilai Transaksi E-Commerce Indonesia Setiap Jam?". <https://katadata.co.id/ariayudhistira/infografik/61c9230ccaf65/berapa-nilai-transaksi-e-commerce-indonesia-setiap-jam>, (23 April 2022, 1 Juli 2023).
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Putra, I Komang Mahesa Putra, Ni Luh Made Mahendrawati dan Desak Gde Dwi Arini. 2020. "Penerapan Pasal 1320 Kuh Perdata Terhadap Tanggung Jawab Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Media Internet". *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 2, No. 1, hlm. 76-77.
- Putra, I Made Dwija Di, dan Ida Ayu Sukihana. 2018. "Tanggung Jawab Penyedia Aplikasi Jual Beli Online Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Kerta Semaya*, Vol. 6, No. 4, hlm. 9.
- Putra, Setia. 2014. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce". *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 4 No. 2, hlm. 58.
- Romla, Siti, dan Alifah Ratnawati. 2018.m "Keputusan Pembelian Melalui E-Commerce Melalui Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Interaksi Layanan Web", *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 19, No. 1, hlm. 62.
- Romindo, et.al. 2019. *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. Medan: Kita Menulis.
- Sautunndia, Lia. 2008. *Jual Beli Melalui Internet*. Bandung: Sinar Harapan.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Sjaputra, Imam. 2002. *Problematika Hukum Internet Indonesia*. Jakarta: Prenhallindo.
- Sutejo dan Bertha Silvia. 2006. "Internet Marketing: Konsep Dan Persoalan Baru Dunia Pemasaran". *Jurnal Manajemen*. Vol. 6, No. 1, hlm. 123.
- Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Winarsih, Indri, dan Firya Oktaviarni. 2021. "Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Provinsi Jambi". *Zaaken Journal of Civil and Bussines Law*. Vol. 2, No. 2, hlm. 366.