



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 5649-5658

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Yuridis Tanggung Jawab Marketplace terhadap Kerugian Konsumen Akibat Barang yang Tidak Sesuai Deskripsi pada Transaksi E-Commerce

Aditia Agustian Aripin, Moch Rizki Raisyan Deliansyah, Mochamad Zahran Shabira, Muhamad Fisabilillah, Farahdinny Siswajanthi

Fakultas Hukum, Universitas Pakuan Bogor

aditiaagustianaripin@gmail.com, raisyanmoch@gmail.com, mochamadzahranshabira@gmail.com,
muhammadfisabilillah04@gmail.com

Abstrak

Perkembangan transaksi e-commerce di Indonesia telah meningkatkan pemakaian marketplace menjadi tempat jual-beli yang sederhana dan cepat. Namun, situasi ini juga menimbulkan masalah hukum yang berkaitan dengan kerugian konsumen, terutama ketika produk yang diterima tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh penjual. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tanggung jawab marketplace terhadap kerugian konsumen berdasarkan prosedur hukum acara perdata, serta menilai relevansi perlindungan hukum yang disediakan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan aturan hukum yang berkaitan dengan transaksi elektronik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, doktrin, dan analisis putusan pengadilan. Analisis menunjukkan bahwa peran marketplace pada hakikatnya adalah sebagai penyedia platform perdagangan elektronik yang secara normatif tidak selalu mendapatkan beban tanggung jawab langsung atas pelanggaran kontrak yang dilakukan oleh penjual. Namun, marketplace bisa dimintai pertanggungjawaban jika terbukti lalai dalam menyediakan sistem yang aman, tidak melaksanakan kewajiban untuk memverifikasi penjual, atau tidak memberikan mekanisme penyelesaian konflik yang memadai. Dari sudut pandang hukum acara perdata, konsumen memiliki hak hukum (*legal standing*) untuk mengajukan gugatan melalui jalur gugatan perdata, baik secara individual maupun melalui *class action*. Penelitian ini menegaskan perlunya pengaturan yang lebih jelas mengenai tanggung jawab marketplace untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen.

Kata kunci: Marketplace, Konsumen, Tanggung Jawab Perdata, Gugatan Perdata, E-Commerce, Perlindungan Konsumen

1. Latar Belakang

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi sudah mempercepat laju pertumbuhan perdagangan elektronik di Indonesia, yang terlihat dari peningkatan transaksi jual-beli melalui platform marketplace. Marketplace berfungsi sebagai penghubung antara penjual dan pembeli di dunia maya, namun di sisi lain juga menghadirkan tantangan baru dalam hal perlindungan hukum untuk konsumen jika terjadi kerugian akibat barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan. Dalam kerangka hukum acara perdata, isu ini mencakup pertanyaan tentang posisi marketplace sebagai entitas yang dapat diminta pertanggungjawaban hukum atas tindakan wanprestasi.

Secara hukum, marketplace masuk dalam kategori Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang bertanggung jawab untuk menjaga kelancaran dan keandalan sistem yang digunakan, termasuk memverifikasi identitas penjual dan mengonfirmasi kebenaran informasi produk yang diiklankan. Meskipun demikian, masih ada ketidakjelasan pada praktik tentang batasan tanggung jawab marketplace ketika ada kerugian yang dialami konsumen, terutama ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan pengumuman yang dibuat oleh penjual pihak ketiga di platform tersebut. Isu ini penting karena dapat memengaruhi perlindungan hukum bagi konsumen serta kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa perdata.

Posisi konsumen dalam transaksi di marketplace sering kali dianggap lemah, karena konsumen sepenuhnya bergantung pada informasi yang diberikan oleh penjual online tanpa bertemu langsung. Kerentanan ini semakin

diperburuk oleh kenyataan bahwa marketplace biasanya menjadikan penjual sebagai pihak utama dalam kontrak jual-beli, sehingga menyukarkan konsumen untuk meminta pertanggungjawaban langsung dari marketplace atas ketidaksesuaian barang yang diterima. Oleh karena itu, penelitian hukum mengenai tanggung jawab marketplace sangat penting untuk menentukan posisi hukum platform digital dalam dunia e-commerce di Indonesia.

Selain aspek perlindungan hukum, keputusan pengadilan yang terkait dengan sengketa di marketplace biasanya memperlihatkan pola penerapan tanggung jawab sipil melalui cara ganti rugi, pengembalian dana, atau restitusi berdasarkan prinsip wanprestasi dan kerugian yang timbul. Namun, proses penyelesaian lewat hukum acara perdata seringkali memerlukan pemahaman yang mendalam terkait posisi marketplace sebagai pihak dalam gugatan, bukti-bukti yang diperlukan, serta alat bukti elektronik yang relevan selama persidangan. Oleh karena itu, riset ini penting untuk melakukan analisis secara menyeluruh terhadap tanggung jawab marketplace dalam menghadapi kerugian konsumen akibat ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, baik dari perspektif hukum acara perdata maupun dampak praktisnya. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran kepada pembuat kebijakan, profesional hukum, dan masyarakat umum terkait penguatan perlindungan hukum bagi konsumen di transaksi e-commerce serta cara penyelesaian sengketa yang adil dan efektif.

Perkembangan pesat teknologi digital telah membawa perubahan besar terhadap pola perdagangan masyarakat modern. Aktivitas jual beli yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini beralih ke sistem elektronik melalui berbagai platform digital yang dikenal sebagai marketplace. Kehadiran marketplace memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa dibatasi ruang dan waktu. Konsumen dapat membeli barang hanya dengan menggunakan telepon genggam, sementara pelaku usaha dapat memasarkan produknya secara lebih luas dengan biaya yang relatif rendah. Kondisi ini menjadikan marketplace sebagai salah satu sektor penting dalam pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

Di Indonesia, perkembangan transaksi elektronik meningkat secara signifikan seiring dengan tingginya penggunaan internet dan perangkat digital oleh masyarakat. Marketplace seperti Tokopedia, Shopee, Lazada, Bukalapak, dan platform lainnya telah menjadi sarana utama perdagangan elektronik yang digunakan oleh jutaan masyarakat setiap hari. Kemudahan sistem pembayaran, layanan pengiriman barang, promosi harga, serta fitur perlindungan transaksi menjadi faktor yang mendorong meningkatnya minat masyarakat untuk melakukan transaksi secara online. Akan tetapi, di balik berbagai kemudahan tersebut, transaksi elektronik juga menimbulkan berbagai persoalan hukum yang membutuhkan perhatian serius, terutama terkait perlindungan konsumen.

Salah satu persoalan yang paling sering terjadi dalam transaksi e-commerce adalah ketidaksesuaian barang yang diterima oleh konsumen dengan deskripsi atau informasi yang dicantumkan oleh penjual pada marketplace. Ketidaksesuaian tersebut dapat berupa perbedaan kualitas barang, ukuran, warna, spesifikasi produk, hingga barang palsu atau rusak. Dalam praktiknya, kondisi tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen baik secara materiil maupun immateriil. Tidak sedikit konsumen yang mengalami kesulitan dalam memperoleh haknya karena adanya ketidakjelasan mengenai pihak yang bertanggung jawab terhadap kerugian tersebut.

Permasalahan ini menjadi semakin kompleks karena hubungan hukum dalam marketplace melibatkan beberapa pihak sekaligus, yaitu penjual, konsumen, dan marketplace sebagai penyedia platform elektronik. Marketplace pada dasarnya berfungsi sebagai perantara yang menyediakan sistem elektronik untuk mempertemukan penjual dan pembeli. Namun demikian, marketplace juga memperoleh keuntungan ekonomi dari setiap transaksi yang dilakukan melalui platformnya. Oleh karena itu, muncul pertanyaan mengenai sejauh mana marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban hukum apabila terjadi kerugian pada konsumen akibat tindakan penjual pihak ketiga.

Dalam perspektif hukum perdata, hubungan hukum antara penjual dan pembeli pada dasarnya lahir karena adanya perjanjian jual beli sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Perjanjian tersebut menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Penjual berkewajiban menyerahkan barang sesuai dengan kesepakatan, sedangkan pembeli berkewajiban membayar harga barang yang telah ditentukan. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka dapat dikategorikan sebagai wanprestasi yang menimbulkan hak bagi pihak lain untuk menuntut ganti rugi.

Namun, dalam transaksi e-commerce melalui marketplace, hubungan hukum tidak hanya terjadi antara penjual dan pembeli, tetapi juga melibatkan marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik. Marketplace memiliki

peran penting dalam menyediakan fasilitas transaksi, sistem pembayaran, promosi produk, hingga mekanisme penyelesaian komplain konsumen. Dengan adanya keterlibatan tersebut, marketplace tidak dapat sepenuhnya melepaskan diri dari tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Hal ini didasarkan pada prinsip perlindungan konsumen dan kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjamin keamanan serta keandalan sistem yang digunakan.

Ketentuan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Dalam regulasi tersebut ditegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk yang diperdagangkan. Selain itu, marketplace juga memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan data konsumen serta memberikan sarana pengaduan apabila terjadi sengketa.

Meskipun regulasi telah mengatur berbagai kewajiban marketplace, dalam praktiknya masih sering ditemukan permasalahan terkait pelaksanaan tanggung jawab tersebut. Banyak marketplace yang mencantumkan klausula baku dalam syarat dan ketentuan penggunaan platform yang membatasi tanggung jawab mereka atas tindakan penjual. Klausula tersebut pada umumnya menyatakan bahwa marketplace hanya bertindak sebagai perantara dan tidak bertanggung jawab atas isi, kualitas, maupun keaslian barang yang dijual oleh penjual pihak ketiga. Kondisi ini sering kali menempatkan konsumen pada posisi yang kurang menguntungkan karena konsumen harus menghadapi penjual secara langsung untuk memperoleh ganti rugi.

Di sisi lain, konsumen sering kali mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi identitas penjual secara jelas karena transaksi dilakukan secara elektronik tanpa tatap muka. Tidak jarang penjual menggunakan identitas palsu atau tidak dapat dihubungi kembali setelah transaksi selesai dilakukan. Dalam situasi seperti ini, marketplace seharusnya memiliki tanggung jawab untuk membantu konsumen memperoleh perlindungan hukum, mengingat marketplace memiliki akses terhadap data dan aktivitas penjual di platformnya.

Dalam hukum acara perdata, konsumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan ganti rugi melalui pengadilan maupun penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Gugatan tersebut dapat didasarkan pada wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Akan tetapi, pembuktian dalam sengketa transaksi elektronik memiliki tantangan tersendiri karena melibatkan alat bukti digital seperti tangkapan layar, riwayat transaksi, percakapan elektronik, bukti pembayaran, dan dokumen elektronik lainnya. Oleh karena itu, pemahaman mengenai kekuatan pembuktian elektronik menjadi sangat penting dalam penyelesaian sengketa e-commerce.

Selain melalui pengadilan, penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi e-commerce juga dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), mediasi, arbitrase, maupun mekanisme pengaduan internal yang disediakan marketplace. Namun demikian, efektivitas mekanisme tersebut masih sering dipertanyakan karena proses penyelesaian yang terkadang memerlukan waktu lama dan belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Dalam beberapa kasus, konsumen memilih untuk tidak melanjutkan tuntutan karena nilai kerugian yang relatif kecil dibandingkan dengan biaya dan waktu yang harus dikeluarkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai kedudukan hukum marketplace dalam transaksi e-commerce serta batasan tanggung jawabnya terhadap kerugian konsumen. Penelitian ini menjadi penting karena perkembangan teknologi digital yang semakin pesat harus diimbangi dengan perlindungan hukum yang memadai bagi masyarakat. Kejelasan mengenai tanggung jawab marketplace tidak hanya memberikan perlindungan kepada konsumen, tetapi juga menciptakan kepastian hukum bagi pelaku usaha dan penyelenggara platform digital.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki relevansi praktis dalam mendukung pengembangan regulasi perdagangan elektronik di Indonesia. Pemerintah perlu memastikan bahwa perkembangan ekonomi digital tetap berjalan seimbang dengan perlindungan hak-hak konsumen. Marketplace sebagai pelaku utama dalam ekosistem e-commerce perlu didorong untuk menerapkan prinsip kehati-hatian, transparansi, dan tanggung jawab dalam menjalankan usahanya. Dengan demikian, tercipta sistem perdagangan elektronik yang sehat, aman, dan terpercaya bagi seluruh masyarakat.

Penelitian mengenai tanggung jawab marketplace terhadap kerugian konsumen akibat barang yang tidak sesuai deskripsi juga penting untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban dalam transaksi elektronik. Banyak konsumen yang belum memahami langkah hukum yang dapat ditempuh ketika mengalami kerugian dalam transaksi online. Melalui penelitian ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui mekanisme perlindungan hukum yang tersedia serta prosedur penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan untuk memperoleh haknya.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai bentuk tanggung jawab marketplace dalam perspektif hukum acara perdata, termasuk dasar hukum yang dapat digunakan untuk menuntut pertanggungjawaban marketplace dan penjual. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum perdata dan hukum perdagangan elektronik di Indonesia. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan mampu menjadi referensi bagi pemerintah, akademisi, praktisi hukum, pelaku usaha, serta masyarakat dalam menciptakan sistem perlindungan konsumen yang lebih efektif pada era digital.

Berdasarkan uraian yang ada di atas, maka penelitian ini merumuskan suatu permasalahan yaitu:

1. Bagaimana Kedudukan Hukum Marketplace Dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Hukum Perdata Dan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia?
2. Bagaimana Bentuk Tanggung Jawab Marketplace Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi, Ditinjau Dari Presfektif Hukum Acara Perdata?
3. Bagaimana Mekanisme Penyelesaian Sengeketa Perdata Yang Dapat Ditempuh Konsumen Untuk Menuntut Ganti Rugi Terhadap Marketplace Dan/Atau Penjual Dalam Transaksi E-Commerce?

Tujuan dari rumusan masalah tersebut adalah untuk menetapkan panduan dan batasan yang jelas dalam penelitian tentang tanggung jawab marketplace terhadap kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi e-commerce. Dengan menentukan posisi hukum marketplace, penelitian dapat menemukan dasar normatif yang menjadi fondasi analisis. Selanjutnya, rumusan terkait tanggung jawab marketplace memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi sejauh mana kewajiban hukum yang dapat diterapkan sesuai dengan hukum acara perdata. Akhirnya, pembahasan mengenai cara penyelesaian sengketa bertujuan untuk memberikan gambaran konkret mengenai langkah-langkah hukum yang bisa diambil oleh konsumen untuk mendapatkan perlindungan serta pemulihan hak atas kerugian yang dialaminya.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode hukum normatif yang berfokus pada literatur atau data sekunder sebagai sumber utama. Pendekatan yang digunakan mencakup analisis peraturan-perundang-undangan untuk meneliti ketentuan terkait seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan lain yang berhubungan dengan transaksi online; pendekatan konsep untuk memahami tanggung jawab perdata dan posisi marketplace dalam kerangka hukum di Indonesia; serta pendekatan studi kasus dengan meninjau putusan-putusan pengadilan yang terkait dengan sengketa di dunia e-commerce. Teknik analisis yang dipakai adalah analisis kualitatif, yaitu mengolah dan memahami sumber hukum primer, sekunder, dan tersier untuk mendapatkan argumentasi hukum yang sistematis mengenai tanggung jawab marketplace dalam konteks hukum acara perdata. Penelitian ini bersifat deskriptif dan analitis, bertujuan untuk menggambarkan kondisi hukum yang ada sekaligus melakukan analisis mendalam terhadap penerapannya di lapangan.

3. Hasil dan Diskusi

Kedudukan Hukum Marketplace Dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Hukum Perdata Dan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia

Marketplace dalam transaksi e-commerce di Indonesia dianggap bukan sekadar tempat bertemunya penjual dan pembeli secara virtual, tetapi juga berperan sebagai entitas hukum yang bertanggung jawab atas operasional perdagangan elektronik yang dijalkannya; penelitian menunjukkan bahwa sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, marketplace secara formal diakui sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui

Sistem Elektronik (PPMSE) yang berkewajiban menjamin keamanan sistem serta keakuratan informasi produk yang diberikan kepada konsumen. Dalam praktiknya, peran marketplace dalam transaksi jual-beli biasanya dianggap sebagai mediator yang menghubungkan pelaku usaha (penjual) dengan konsumen, namun studi hukum lainnya menjelaskan bahwa marketplace dapat diminta pertanggungjawaban jika sistem atau proses yang mereka kelola menyebabkan kerugian bagi konsumen karena informasi yang keliru atau terdapat kegagalan dalam mengelola transaksi elektronik tersebut.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, undang-undang menetapkan bahwa tanggung jawab tidak hanya berada pada penjual namun juga pada penyelenggara PPMSE untuk melindungi hak-hak konsumen, sehingga marketplace yang tidak teliti dalam memverifikasi identitas penjual atau mengawasi produk yang diperdagangkan bisa dibebani tanggung jawab secara perdata karena tindakannya dapat merugikan konsumen.

Hal ini semakin diperjelas melalui analisis hukum mengenai tanggung jawab platform marketplace yang mengevaluasi hubungan hukum antara konsumen, penjual, dan marketplace, di mana ketidakjelasan tentang peran tersebut dalam sistem hukum Indonesia seringkali mengundang tantangan dalam mencapai perlindungan hukum yang efektif, sehingga posisi hukum marketplace memerlukan penegasan berdasarkan peraturan yang ada untuk memastikan kepastian hukum. Dengan mengamati perkembangan praktik perdagangan elektronik di Indonesia, penelitian hukum mengungkapkan perlunya penafsiran lebih luas mengenai peran marketplace dalam hukum perdata dan regulasi yang berlaku, sehingga marketplace tidak hanya dianggap sebagai pihak yang pasif, melainkan sebagai penyelenggara sistem yang wajib melindungi konsumen melalui pengelolaan dan pengawasan transaksi di platform yang mereka sediakan.

Bentuk Tanggung Jawab Marketplace Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi, Ditinjau Dari Presfektif Hukum Acara Perdata

Marketplace memiliki kewajiban baik berdasarkan kontrak maupun delik apabila produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang dijelaskan. Hal ini disebabkan hubungan hukum antara konsumen, penjual, dan platform yang didasarkan pada perjanjian elektronik. Dalam hukum acara perdata, konsumen berhak untuk menggugat marketplace sebagai pihak turut tergugat jika terbukti tidak hati-hati dalam mengawasi transaksi yang berlangsung di platform. Marketplace dapat diminta pertanggungjawaban jika tidak menjalankan fungsinya sebagai perantara yang menjamin keamanan transaksi sesuai dengan ketentuan layanan yang berlaku.

Dalam praktiknya, marketplace sering kali menggunakan klausul standar untuk membatasi tanggung jawab mereka. Namun secara hukum, klausul ini tidak boleh menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi. Apabila marketplace mengabaikan keluhan mengenai produk yang tidak sesuai, kelalaian tersebut bisa menjadi dasar untuk gugatan wanprestasi. Marketplace wajib menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, dan ketidakpatuhan pada standar layanan yang ada dapat dijadikan bukti di pengadilan perdata. Pengaturan mengenai tanggung jawab marketplace juga berhubungan dengan asas itikad baik yang mengharuskan platform untuk memiliki sistem pengawasan dasar atas aktivitas penjual. Dalam hukum acara perdata, pembuktian kelalaian marketplace dapat dilakukan melalui riwayat laporan dari pengguna, sistem verifikasi penjual, serta kebijakan pengembalian dana. Kelalaian marketplace dalam mengawasi deskripsi produk dapat berpotensi menjadi tindakan melawan hukum yang dapat dituntut melalui jalur gugatan ganti rugi.

Marketplace juga dapat dimintai pertanggungjawaban jika tetap mempertahankan penjual yang terbukti melakukan pelanggaran secara berulang. Dari sudut pandang hukum perdata, tindakan ini bisa dikategorikan sebagai pengabaian yang merugikan konsumen. Platform memiliki kewajiban untuk menonaktifkan penjual yang bermasalah sebagai bentuk tanggung jawab hukum, dan kegagalan dalam mengambil tindakan pencegahan bisa menjadi alasan untuk menggugat berdasarkan Pasal 1367 KUH Perdata.

Selanjutnya, program perlindungan konsumen yang dijanjikan oleh marketplace menjadi aspek penting dalam menentukan tanggung jawab. Jika platform berjanji untuk melakukan pengembalian dana namun tidak melakukannya sesuai prosedur, marketplace dapat digugat atas dasar wanprestasi. Sebagian besar gugatan konsumen terhadap marketplace muncul karena ketidaksesuaian dalam penerapan fitur pengembalian dana yang dijanjikan oleh platform. Marketplace juga bisa dimintai pertanggungjawaban melalui mekanisme gugatan sederhana jika nilai kerugiannya kecil tetapi tetap signifikan bagi konsumen. Konsumen berhak menarik marketplace sebagai pihak turut tergugat karena platform memiliki peran teknis dalam memfasilitasi transaksi

dan mendapat keuntungan dari aktivitas penjualan, sehingga mereka memiliki kewajiban yang sebanding dalam pemulihan kerugian.

Dalam beberapa situasi, marketplace dapat dikenakan tanggung jawab jenis strict liability jika mereka mempromosikan platform sebagai tempat transaksi yang aman dan terlindungi. Bila jaminan itu tidak dipenuhi, marketplace bisa dianggap gagal memenuhi komitmen hukum yang mengikat. Program "garansi transaksi aman" yang tidak efektif dapat menjadi dasar untuk gugatan perdata tanpa perlu membuktikan kesalahan marketplace secara langsung.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Perdata Yang Dapat Ditempuh Konsumen Untuk Menuntut Ganti Rugi Terhadap Marketplace Dan/Atau Penjual Dalam Transaksi E-Commerce

Transaksi e-commerce telah menjadi elemen penting dalam aktivitas ekonomi digital di Indonesia. Akan tetapi, kemudahan dalam proses transaksi ini dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya perselisihan antara konsumen dan pedagang di marketplace. Masalah umum yang muncul termasuk barang yang tidak sesuai, pelanggaran kontrak, atau kerugian yang diakibatkan oleh praktik bisnis yang kurang transparan. Dalam ranah hukum perdata, konsumen mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialaminya berdasarkan prinsip tanggung jawab kontraktual. Aspek hukum mengenai perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian perselisihan ini bisa dilakukan melalui berbagai mekanisme hukum yang disediakan oleh sistem hukum nasional.

Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan ganti rugi atas produk atau layanan yang merugikan mereka. Hubungan hukum antara konsumen dan marketplace bersifat perdata kontraktual, yang menciptakan tanggung jawab bagi pelaku usaha jika terjadi pelanggaran kontrak. Di samping itu, transaksi e-commerce juga terikat dengan hukum lainnya seperti UU ITE dan KUHPerdata. Konsumen perlu menyadari hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam transaksi agar mereka dapat memperkuat argumen untuk gugatan ganti rugi di pengadilan. Regulasi ini membentuk dasar normatif untuk langkah hukum konsumen. Dengan begitu, perlindungan hukum bersifat normatif dan harus diterapkan.

Salah satu cara penyelesaian sengketa perdata adalah lewat litigasi atau pengadilan umum. Konsumen dapat mengajukan gugatan terkait pelanggaran kontrak atau tindakan melawan hukum terhadap marketplace atau penjual. Gugatan tersebut diajukan ke pengadilan negeri yang sesuai dengan lokasi domisili tergugat atau di mana perbuatan hukum dilakukan. Dalam pengajuan gugatan, konsumen harus membuktikan adanya kerugian akibat tindakan pelaku usaha dan hubungan sebab akibatnya. Keputusan pengadilan dapat berupa pemulihan kerugian, pembatalan transaksi, atau pemberian ganti rugi. Proses litigasi memerlukan bukti-bukti dokumen, seperti bukti transaksi dan komunikasi.

Selain litigasi, konsumen juga dapat mencari penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui mekanisme Alternative Dispute Resolution (ADR). ADR mencakup negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian oleh pakar. Mekanisme ini umumnya lebih cepat, efisien, dan tidak memerlukan prosedur formal seperti di pengadilan. Marketplace besar sering kali menyediakan saluran penyelesaian sengketa internal untuk menyelesaikan masalah konsumen secara langsung. Negosiasi dapat difasilitasi melalui platform, surat elektronik, atau layanan pelanggan. ADR dapat menghasilkan kesepakatan ganti rugi yang disetujui bersama tanpa perlu melalui proses pengadilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga non-peradilan yang didirikan berdasarkan UU Perlindungan Konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke BPSK di wilayahnya. Mekanisme BPSK meliputi mediasi antara konsumen dan pelaku usaha untuk mencapai kesepakatan. Jika kedua belah pihak menemukan kesepakatan, hasilnya dituangkan dalam perjanjian tertulis yang diverifikasi oleh keputusan majelis BPSK. Keputusan BPSK bersifat final dan mengikat bagi kedua pihak dalam konteks tertentu. BPSK sangat relevan untuk menyelesaikan sengketa dengan nilai kecil hingga menengah.

Dalam dunia e-commerce, mekanisme Penyelesaian Sengketa Secara Daring (ODR) menjadi semakin krusial sebagai bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR) yang berbasis elektronik. ODR memungkinkan sengketa diselesaikan secara online melalui mediasi digital atau negosiasi jarak jauh. Konsep ini selaras dengan sifat digital dari e-commerce yang menjalankan seluruh prosesnya secara daring. Di Indonesia, ODR belum

sepenuhnya diatur dengan jelas dalam perundang-undangan, tetapi banyak digunakan oleh platform marketplace untuk menangani sengketa konsumen. Konsumen dapat menggunakan ODR untuk mempercepat proses penyelesaian klaim ganti rugi tanpa perlu hadir secara fisik. Selain itu, ODR mampu mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sengketa.

Walaupun terdapat berbagai mekanisme yang tersedia, penyelesaian sengketa perdata dalam e-commerce masih menghadapi beberapa tantangan praktis. Banyak konsumen yang tidak menyadari hak-hak hukum mereka, sehingga jarang mengambil langkah formal. Di samping itu, biaya dan kerumitan yang terkait dengan proses litigasi menjadi hambatan utama, terutama dalam kasus kerugian kecil. Perbedaan yurisdiksi juga menjadi masalah, terutama jika marketplace beroperasi di berbagai negara. Ketidakcocokan antara Ketentuan Layanan (TOS) dari marketplace dan hukum nasional juga dapat menyebabkan konflik peraturan. Hal ini menunjukkan perlunya pemberian pemahaman hukum yang lebih baik kepada konsumen dan penegakan hukum yang lebih konsisten.

Dalam kasus sengketa perdata, konsumen dapat meminta kompensasi berupa pengembalian uang atas kerugian yang mereka derita. Kompensasi ini mencakup kerugian fisik seperti harga produk, biaya pengiriman, dan biaya lainnya yang terkait dengan transaksi. Selain itu, konsumen juga bisa menuntut kompensasi non-material jika ada pengaruh psikologis atau moral yang berarti akibat pelanggaran kontrak. Bukti yang kuat seperti bukti transaksi, bukti kerusakan barang, dan bukti komunikasi sangat penting untuk memperkuat klaim. Putusan pengadilan bisa memerintahkan pembayaran ganti rugi atau tindakan pemulihan lainnya.

Proses litigasi menghasilkan keputusan yang berdasarkan pada hukum formal dengan kekuatan eksekusi yang jelas. Namun, proses ini cukup panjang dan biaya yang dikeluarkannya juga tinggi. Sebaliknya, mekanisme non-litigasi seperti ADR atau ODR sering kali lebih cepat dan fleksibel, namun tergantung pada kesediaan pihak lawan untuk berunding. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat berfungsi sebagai perantara untuk kasus sengketa bernilai lebih rendah karena tingkat formalitasnya lebih ringan dibandingkan pengadilan. Pemilihan mekanisme yang optimal harus disesuaikan dengan kompleksitas sengketa dan jumlah ganti rugi yang diajukan. Konsumen perlu mempertimbangkan efisiensi, biaya, dan kemungkinan hasil yang akan diperoleh.

Penyelesaian sengketa perdata untuk mendapatkan ganti rugi dalam transaksi e-commerce dapat dilakukan melalui litigasi, ADR, BPSK, atau ODR. Pilihan metode penyelesaian tergantung pada konteks sengketa, besarnya kerugian, dan kesiapan pihak lawan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan lainnya menawarkan dasar hukum yang kuat. Namun, masih ada tantangan dalam penerapannya, terutama yang berkaitan dengan pemahaman hukum dan biaya proses sengketa. Diperlukan peningkatan pengetahuan konsumen, penguatan ADR/ODR, serta sinkronisasi regulasi e-commerce untuk melindungi hak-hak konsumen dengan baik. Dengan cara ini, konsumen dapat mengakses jalur hukum dan non-hukum untuk menuntut ganti rugi secara adil.

Diskusi

Perkembangan transaksi elektronik melalui marketplace di Indonesia menunjukkan adanya perubahan besar dalam pola perdagangan masyarakat modern. Marketplace tidak lagi hanya dipandang sebagai sarana perantara antara penjual dan pembeli, tetapi juga memiliki peran penting dalam menjamin keamanan dan kepastian hukum dalam transaksi elektronik. Berdasarkan hasil penelitian, kedudukan hukum marketplace dalam transaksi e-commerce telah diakui dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia, khususnya sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE). Kedudukan tersebut menimbulkan konsekuensi hukum berupa kewajiban untuk menjamin keamanan sistem, melindungi data konsumen, serta menyediakan informasi yang benar dan transparan terkait produk yang diperdagangkan.

Dalam perspektif hukum perdata, hubungan hukum yang terjadi dalam transaksi marketplace tidak hanya melibatkan penjual dan pembeli, tetapi juga marketplace sebagai penyedia sistem elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa marketplace memiliki hubungan hukum tidak langsung dengan konsumen karena marketplace memperoleh keuntungan ekonomi dari transaksi yang berlangsung di platformnya. Oleh karena itu, marketplace tidak dapat sepenuhnya melepaskan diri dari tanggung jawab apabila terjadi kerugian konsumen akibat ketidaksesuaian barang dengan deskripsi yang dicantumkan oleh penjual. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya perkembangan konsep tanggung jawab dalam transaksi elektronik yang lebih luas dibandingkan dengan transaksi konvensional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 memberikan dasar hukum yang cukup kuat bagi konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum dalam transaksi e-commerce. Marketplace sebagai PPMSE memiliki kewajiban untuk melakukan pengawasan terhadap aktivitas perdagangan di platformnya, termasuk melakukan verifikasi identitas penjual dan memastikan adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Dengan demikian, tanggung jawab marketplace tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga dapat berkembang menjadi tanggung jawab perdata apabila kelalaian marketplace menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Dalam praktiknya, masih terdapat ketidaksesuaian antara ketentuan normatif dan pelaksanaan di lapangan. Banyak marketplace yang mencantumkan klausula baku untuk membatasi tanggung jawab mereka atas tindakan penjual pihak ketiga. Klausula tersebut umumnya menyatakan bahwa marketplace hanya berfungsi sebagai penyedia platform dan tidak bertanggung jawab atas kualitas maupun keaslian barang yang diperjualbelikan. Namun demikian, berdasarkan prinsip perlindungan konsumen, klausula baku yang menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi dapat dinyatakan batal demi hukum. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen tetap harus menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan perdagangan elektronik.

Berdasarkan hasil penelitian, bentuk tanggung jawab marketplace terhadap kerugian konsumen dapat dilihat melalui dua pendekatan, yaitu wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Tanggung jawab wanprestasi muncul ketika marketplace tidak menjalankan kewajibannya sesuai dengan syarat dan ketentuan layanan yang telah dijanjikan kepada konsumen, seperti kegagalan dalam proses pengembalian dana atau tidak tersedianya sistem perlindungan transaksi yang efektif. Dalam konteks ini, marketplace dapat dianggap melanggar perjanjian elektronik yang telah disepakati dengan konsumen sehingga konsumen berhak menuntut ganti rugi.

Selain wanprestasi, marketplace juga dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan perbuatan melawan hukum apabila terbukti lalai dalam melakukan pengawasan terhadap aktivitas penjual di platformnya. Kelalaian tersebut dapat berupa tidak dilakukannya verifikasi identitas penjual, tidak adanya pengawasan terhadap produk yang dipasarkan, atau tetap mempertahankan akun penjual yang telah berulang kali melakukan pelanggaran. Dalam perspektif hukum perdata, tindakan tersebut dapat dianggap sebagai bentuk kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi konsumen sehingga marketplace dapat digugat berdasarkan Pasal 1365 dan Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa asas itikad baik memiliki peranan penting dalam menentukan tanggung jawab marketplace. Sebagai penyelenggara sistem elektronik, marketplace seharusnya menjalankan usahanya dengan prinsip kehati-hatian dan transparansi. Marketplace tidak boleh hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi tanpa memperhatikan perlindungan hak-hak konsumen. Oleh karena itu, apabila marketplace mengiklankan platformnya sebagai tempat transaksi yang aman dan terpercaya, maka marketplace memiliki kewajiban hukum untuk memenuhi jaminan tersebut. Kegagalan dalam memenuhi jaminan keamanan transaksi dapat menjadi dasar bagi konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi.

Terkait dengan mekanisme penyelesaian sengketa, hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen memiliki beberapa pilihan jalur hukum untuk menuntut haknya, baik melalui litigasi maupun non-litigasi. Jalur litigasi melalui pengadilan negeri memberikan kepastian hukum karena putusan pengadilan memiliki kekuatan eksekutorial. Akan tetapi, proses litigasi sering kali membutuhkan waktu yang panjang, biaya yang besar, serta prosedur pembuktian yang kompleks. Dalam transaksi elektronik, pembuktian menjadi tantangan tersendiri karena melibatkan dokumen elektronik seperti tangkapan layar, bukti transfer, riwayat transaksi, dan komunikasi digital antara konsumen dengan penjual atau marketplace.

Di sisi lain, penyelesaian sengketa melalui Alternative Dispute Resolution (ADR), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Online Dispute Resolution (ODR) dianggap lebih efektif untuk sengketa dengan nilai kerugian kecil hingga menengah. Marketplace pada umumnya telah menyediakan fitur pengajuan komplain dan pengembalian dana sebagai bentuk penyelesaian sengketa internal. Mekanisme tersebut dinilai lebih cepat dan sederhana dibandingkan proses pengadilan. Namun demikian, efektivitas mekanisme internal marketplace masih bergantung pada itikad baik pihak marketplace dalam menindaklanjuti laporan konsumen.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa keberadaan Online Dispute Resolution (ODR) menjadi sangat relevan dalam perkembangan e-commerce modern. ODR memungkinkan proses penyelesaian sengketa dilakukan secara

daring tanpa harus mempertemukan para pihak secara langsung. Mekanisme ini sejalan dengan karakteristik transaksi e-commerce yang seluruh prosesnya dilakukan melalui sistem elektronik. Akan tetapi, pengaturan hukum mengenai ODR di Indonesia masih belum optimal sehingga diperlukan regulasi yang lebih jelas untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Selain persoalan regulasi, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen juga menjadi hambatan dalam penyelesaian sengketa e-commerce. Banyak konsumen yang memilih untuk tidak melanjutkan tuntutan karena menganggap nilai kerugian terlalu kecil dibandingkan dengan biaya dan waktu yang diperlukan dalam proses hukum. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen tidak hanya memerlukan regulasi yang memadai, tetapi juga membutuhkan peningkatan kesadaran hukum masyarakat melalui edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa marketplace memiliki posisi hukum yang strategis dalam transaksi e-commerce di Indonesia. Marketplace tidak lagi dapat dianggap sebagai pihak pasif karena keterlibatannya dalam pengelolaan sistem transaksi elektronik memberikan konsekuensi hukum berupa tanggung jawab terhadap perlindungan konsumen. Oleh sebab itu, diperlukan penguatan regulasi dan pengawasan terhadap marketplace agar tercipta keseimbangan antara perkembangan ekonomi digital dengan perlindungan hak-hak konsumen.

Selain itu, pemerintah perlu melakukan harmonisasi regulasi terkait perdagangan elektronik, perlindungan konsumen, dan penyelesaian sengketa digital agar tidak terjadi tumpang tindih pengaturan. Marketplace juga perlu meningkatkan sistem verifikasi penjual, pengawasan produk, serta efektivitas mekanisme pengaduan konsumen sebagai bentuk tanggung jawab hukum dan moral terhadap pengguna platformnya. Dengan adanya sistem perlindungan hukum yang lebih kuat dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, diharapkan transaksi e-commerce di Indonesia dapat berkembang secara sehat, aman, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat.

4. Kesimpulan

Penyelesaian konflik perdata antara konsumen, marketplace, dan/atau penjual dalam transaksi e-commerce didukung oleh landasan hukum yang kuat melalui UU Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta peraturan perjanjian elektronik. Konsumen memiliki hak untuk meminta kompensasi jika menderita kerugian akibat pelanggaran kontrak atau tindakan ilegal. Terdapat berbagai metode penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh baik secara litigasi maupun non-litigasi. Keberadaan BPSK dan ODR menawarkan solusi yang lebih cepat dan efisien dibandingkan proses pengadilan. Oleh karena itu, kerangka hukum di dalam negeri sudah cukup memberikan perlindungan yang layak. Marketplace memiliki peranan krusial sebagai penghubung dalam transaksi, sehingga memiliki tanggung jawab untuk menyediakan mekanisme penyelesaian yang cepat, jelas, dan adil. Masalah umum yang sering terjadi meliputi barang yang tidak sesuai, cacat tersembunyi, penipuan, serta kurangnya transparansi dalam pengembalian dana. Masalah-masalah ini menyoroti pentingnya adanya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku bisnis yang berlandaskan pada prinsip itikad baik. Beragam jalur penyelesaian seperti negosiasi, mediasi, BPSK, dan litigasi memperlihatkan fleksibilitas dalam sistem penyelesaian sengketa. Namun, keberhasilan proses ini sangat tergantung pada pemahaman konsumen dan kepatuhan dari pelaku usaha. Masih terdapat tantangan dalam penyelesaian sengketa yang disebabkan oleh kekurangan dalam pengaturan, minimnya kesadaran masyarakat, serta perbedaan yurisdiksi dalam transaksi digital. Selain itu, tidak semua konsumen memiliki kemampuan yang baik untuk mengumpulkan bukti elektronik. Hambatan biaya dan waktu juga membuat jalur litigasi kurang diminati. Meskipun demikian, kemajuan teknologi dan semakin matangnya regulasi di bidang e-commerce membuka peluang untuk penyelesaian sengketa yang lebih adaptif. Secara keseluruhan, mekanisme yang ada dapat berfungsi dengan baik apabila semua pihak menerapkan prinsip perlindungan konsumen dengan konsisten.

Referensi

1. Adinda, F. M., Sadino, & Hidayat, Y. (2025). Perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa bagi konsumen dalam transaksi e-commerce. *Binamulia Hukum*, 14(2).
2. Aditya, W. (2023). Efektivitas fitur perlindungan konsumen pada marketplace dalam menyelesaikan sengketa transaksi. *Jurnal Prioris*, 9(1).
3. Afifah, N. P., et al. (2025). Legal liability of marketplace platform operators for product description violations under Indonesian consumer protection law. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 16(2).

4. Agung, P. W., Iryani, D., & Rae, G. N. T. (2026). Pertanggungjawaban hukum platform marketplace atas penjualan barang palsu dan dampaknya terhadap perlindungan konsumen. *Rewang Rencang*, 7(4).
5. Avis, A. (2026). Tanggung jawab hukum pelaku usaha platform digital terhadap perlindungan konsumen dalam ekosistem e-commerce di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum*, 4(2).
6. Damayanti, L. (2023). Analisis penerapan strict liability dalam pertanggungjawaban platform digital. *Mimbar Hukum*, 35(2).
7. Dedi, S. (2022). Pertanggungjawaban platform digital terhadap penjual nakal. *Arena Hukum*, 15(1).
8. Delon, A. S., & July, E. (2025). Tanggung jawab hukum marketplace terhadap konsumen dalam kasus wanprestasi transaksi online. *Jurnal Keislaman, Sosial, Hukum dan Pendidikan*, 10(5).
9. Diego, F. S., Wijaya, A., & Nugraha, S. (2025). Klausula baku dalam perjanjian layanan digital: Analisis perbandingan prinsip hukum perdata dan UU perlindungan konsumen. *Journal of Social Science Research*, 5(2).
10. Fadli, R. (2022). Penerapan gugatan sederhana dalam penyelesaian sengketa transaksi e-commerce. *Jurnal Pandecta*, 17(2).
11. Fitria, A. (2023). Perbuatan melawan hukum dalam transaksi marketplace. *Jurnal Rechtsens*, 12(2).
12. Inung, W. S. (2023). Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa terkait masalah e-commerce oleh BPSK. *Mahkamah Keadilan*, 1(2).
13. Qorib, F. (2023). Perspektif hukum perdata terhadap penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce. *Jurnal Ianinata*, 5(2).
14. Rayhan, M. A., & Gunadi, A. (2025). Tanggung jawab marketplace atas kerugian konsumen dalam transaksi e-commerce. *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum*.
15. Rizky, A., Sarbini, I., & Adnan. (2023). Penyelesaian sengketa konsumen dalam e-commerce di Indonesia. *Fundamental Jurnal Ilmiah Hukum*, 12(1).
16. Thasya, N., & Marpaung, D. S. H. (2021). Upaya hukum penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi e-commerce di luar pengadilan. *Hukum dan Masyarakat Madani*, 11(2).
17. Tohadi, et al. (2026). Liability of online marketplaces for consumer losses in online transactions as reviewed under Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. *Priviet Social Sciences Journal*, 6(2).
18. Vivi, O. (2025). Tanggung jawab perdata marketplace terhadap penjual pihak ketiga. *Jurnal Kajian Hukum*, 1(1).
19. Yadi, D. K., Sood, M., & Martini, D. (2022). Perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi e-commerce menurut tata hukum Indonesia. *E-Commerce Law*, 2(1).