

Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik

Unises Marvita Totimage, Hasnah Aziz, Ruhiyat Taufik,

²³Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf , Indonesia, 15118

¹E-mail Corespondent : sariharmoni81@gmail.com

Abstrak

Tulisan ini membahas tentang Pertanggungjawaban Penyedia *Marketplace* Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli dalam Melalui Transaksi Elektronik. Permasalahan yang sering ditemui adalah apakah ada pertanggungjawaban penyedia *Marketplace* apabila produk yang dijual oleh pihak ketiga untuk melindungi konsumen dan bagaimana pihak konsumen membeli produk yang dijual pihak ketiga dalam kenyataannya dirugikan karena produk tersebut tidak sesuai atau bisa illegal. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa, pertama, terdapat beberapa syarat dan ketentuan penyedia marketplace terhadap produk yang dijual yaitu Penyedia platform marketplace selalu mendorong mitra penjual untuk memberikan deskripsi produk yang jelas dan melakukan pengecekan perangkat yang akan dijualnya melalui situs resmi Kementerian Perindustrian untuk mengantisipasi kendala penggunaan ke depannya, kedua, upaya konsumen untuk mendapatkan haknya akibat kerugian yang dialami dalam transaksi di *marketplace* mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ketiga, pertanggungjawaban penyedia marketplace dalam terjadinya ketidaksesuaian objek jual beli, penyedia marketplace bertanggung jawab untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara aman serta bertanggung jawab atas beroperasinya sistem elektronik. Sesuai Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform Pedagang (*Merchant*) Perdagangan melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*).

Kata Kunci : *Marketplace*, Ketidaksesuaian, Objek Jual Beli Transaksi Elektronik

Abstract

This discuss the Accountability of Marketplace Providers in the Mismatch of Buying and Selling Objects through Electronic Transactions. The problem that is often encountered is whether there is any responsibility for the Marketplace provider if the product is sold by a third party to protect consumers and how the consumer who buys the product sold

by a third party is in fact harmed because the product is inappropriate or can be illegal. The results of this research indicate that, first, there are several terms and conditions for the marketplace provider for the products sold, Marketplace platform providers always encourage sales partners to provide clear product descriptions and check the devices they will sell through the Ministry of Industry's official website to anticipate future usage constraints, secondly, consumers' efforts to obtain their rights due to losses experienced in transactions in the marketplace refer to the Act. -Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, third, the responsibility of the marketplace provider in the event of a discrepancy in the object of buying and selling, the marketplace is responsible for maintaining the electronic system safely and is responsible for the operation of the electronic system. In accordance with the Circular Letter of the Minister of Communication and Information Technology Number 5 of 2016 concerning Limitation of Responsibilities of Trade Platform Providers (Merchant) through Electronic Commerce Systems (Electronic Commerce).

Keywords: Marketplace, Incompatibility, Objects of Buying and Selling Electronic Transactions

A. Pendahuluan

Hadirnya berbagai sarana jual beli *online* seperti OLX, Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak telah membantu masyarakat Indonesia untuk mengenal transaksi jual beli yang dilakukan secara *online*. Seperti yang diketahui, keempat sarana tersebut hadir dalam bentuk *website* dan juga aplikasi ponsel. *Platform* mereka terdiri dari berbagai penjual, sehingga mereka pun bisa menawarkan berbagai barang kepada konsumen sekaligus hanya dalam satu tempat saja. Media seperti inilah yang disebut sebagai *Marketplace*.

Marketplace merupakan sarana komunikasi elektronik yang digunakan untuk transaksi melakukan kegiatan usaha perdagangan secara elektronik. (Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia, Nomor 210/PMK,010/2018 Tentang Perlakuan Perpajakan atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (E-Commerce), 2018).

Terdapat beberapa kelebihan yang dimiliki dalam transaksi *marketplace* yang tidak dimiliki oleh transaksi yang dilakukan secara *offline*, beberapa hal tersebut adalah sebagai berikut ini:

1. Produk : Berbagai macam jenis produk yang bisa dipasarkan dan dijual melalui internet seperti pakaian, mobil, sepeda, kosmetik dan lain-lain.
2. Tempat menjual produk: Menggunakan aplikasi melalui jaringan internet.
3. Cara menerima pesanan : Aplikasi, *Email*, *WhatsApp*
4. Cara pembayaran : *Credit card*, *Virtual Account*, Transfer bank.

5. Metode pengiriman : Menggunakan jasa pengiriman seperti Si cepat, JNE, Go Send, Anteraja dan lain – lain.

6. *Customer Service* : *email*, telepon, *Chat* jika tersedia dalam aplikasi.

Electronic Commerce Transaction merupakan transaksi dagang antara penjual dengan pembeli dalam rangka penyediaan barang atau jasa termasuk melelangkan barang/jasa atau pengalihan hak dengan menggunakan media elektronik komputer maupun internet. Pertumbuhan *E-Commerce* di seluruh dunia yang semakin pesat membawa dampak perubahan yang besar bagi perekonomian di Indonesia.

Terhadap kasus penipuan di *platform e-commerce*, Kementerian Perdagangan mencatat hingga semester I 2021, sebanyak 4.855 konsumen membuat pengaduan mengenai sektor niaga elektronik tersebut. Jumlah pengaduan ini mendominasi total jumlah pengaduan konsumen yang masuk ke Kementerian, yakni 5.103 selama periode Januari-Juni 2021. Banyaknya pengaduan terjadi karena konsumen semakin intensif menggunakan transaksi secara elektronik. Francisca Christy Rosana (2022)

Permasalahan yang sering timbul jika pelaku usaha dalam *e-commerce* tersebut tidak berada pada wilayah domisili yurisdiksi Indonesia. Inilah yang kemudian disebut sebagai salah satu kelemahan penggunaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas menekankan bahwa aturan tersebut hanya dapat diberlakukan kepada pelaku usaha yang bergerak di dalam wilayah hukum Republik Indonesia. Jika kembali pada Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, secara jelas menyebutkan bahwa prinsip utama transaksi elektronik adalah kesepakatan atau dengan “cara-cara yang disepakati” oleh kedua belah pihak (dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen).

Meskipun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa Klausula Baku yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian dilarang bagi pelaku usaha, apabila dalam pencantumannya mengandung unsur-unsur atau pernyataan sebagai berikut: Teguharifiyadi (2009).

1. Pengalihan tanggungjawab dari pelaku usaha kepada konsumen;
2. Pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. Pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. Pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli secara angsuran;
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;

6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
7. Tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
8. Konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
9. Persoalan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* tidak terbatas pada aspek penawaran dan penerimaan saja. Namun lebih jauh mencakup persoalan mengenai ruang lingkup, sengketa, transparansi, dan lain-lain.

Penegakan hukum perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik dapat tercipta saat terselesaikannya sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan sehingga dapat terwujud tujuan perlindungan konsumen, jika terjadi sengketa atau konflik antar pelaku usaha dan konsumen maka dapat diselesaikan melalui: Pengadilan (Litigasi) dan Non Litigasi, yaitu dengan cara mengajukan gugatan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), melalui BPSK dapat ditempuh melalui 2 cara yaitu : Mediasi dan Arbitrase. (Rizka Syafriana, 2016:442-443)

B. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Sifat Penelitian

Sifat penelitian adalah yuridis normatif. Penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara meneliti berbagai bahan pustaka hukum (lazim disebut data sekunder). Pendekatan dalam penelitian hukum normatif (dogmatik) diantaranya adalah: pendekatan, peraturan perundang-undangan (*statue approach* atau *legislation-regulation approach*), konseptual (*conceptual approach*), sejarah (*historical approach*). Rijadi dan Priyati, (2017:37)

2. Pendekatan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normative, yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma hukum positif. (Johnny Ibrahim, 2006:295) Yuridis normatif merupakan pendekatan yang menggunakan konsep *legis positivis*. Konsep yang memandang

hukum identik dengan norma-norma tertulis yang dibuat dan diundang-undangkan oleh lembaga atau pejabat yang berwenang. Konsep ini memandang hukum sebagai sistem normatif yang bersifat mandiri, tertutup dan terlepas dari kehidupan masyarakat nyata. (Ronny Hanintjo Soemitro, 1988:13-14)

3. Bahan Hukum

Bahan hukum yang dipergunakan dalam penelitian hukum normatif adalah bahan-bahan hukum (*legal materials*) dikategorikan sebagai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari peraturan perundang-undangan yaitu :

- 1) Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 dan amandemennya.
- 2) Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat.
- 3) Undang-Undang/Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang.
- 4) Peraturan Pemerintah.
- 5) Peraturan Presiden.
- 6) Peraturan Menteri.
- 7) Serta peraturan perundang-undangan lainnya yang dapat mendukung dalam penelitian ini.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, dan seterusnya.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap hukum primer dan sekunder. Soekanto dan Mamudji, (2011:13)

4. Sumber Data/Informan

Untuk memenuhi kebutuhan sumber data/informan, beberapa pernyataan dari nara sumber :

Pernyataan dari *marketplace* tentang syarat dan ketentuan penyedia *marketplace* terhadap produk yang dijual di *marketplace*

- a. *Public Relations Lead* Shopee, bahwa kebijakan jual beli di *platform marketplace* Shopee, telah diselaraskan agar mematuhi regulasi pemerintah, misalnya untuk perangkat elektronik yaitu adanya kebijakan regulasi. *Platform marketplace* Shopee, bekerja sama dengan para penjual dan mitra brand memastikan produk-

produk elektronik yang valid. *Platform marketplace* Shopee juga selalu berupaya aktif memberikan edukasi kepada mitra penjualnya untuk menjual produk-produk sesuai dengan kebijakan regulasi. Salah satu upaya yang telah dilakukan *platform marketplace* Shopee yaitu dengan memberikan sosialisasi kebijakan baru terhadap regulasi melalui *Push Notification*, serta menyediakan kampanye khusus untuk produk-produk *handphone* dengan garansi resmi.

- b. Direktur Kebijakan Publik dan Hubungan Pemerintah Tokopedia, bahwa *platform marketplace* Tokopedia bersifat *User Generated Content*. Artinya, setiap pihak dapat melakukan pengunggahan gambar-gambar dari produk mereka di Tokopedia secara mandiri. Namun, perusahaan secara aktif selalu mengimbuu dan mengingatkan kepada seluruh mitra penjual untuk memastikan bahwa produk yang dijual, termasuk perangkat *handphone*, komputer, dan *tablet*, sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. (Annur dan Agustiyanti (Editor), *Penjualan Ponsel Ilegal Masih Marak, Ini Strategi E-Commerce*, [https:// katadata. co.id/](https://katadata.co.id/), diakses tanggal 10 April 2022).
 - c. Wawancara dengan *Customer Service* Tokopedia, tanggal 26 Juli 2022. Penyelesaian ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui Tokopedia memiliki beberapa tahap untuk memfasilitasi penyelesaian masalah transaksi antara Pembeli dan Penjual, Tokopedia memiliki fitur yang secara otomatis menahan dana pembayaran barang ke Penjual sampai dengan permasalahan yang dilaporkan ke Pusat Bantuan selesai. Dalam hal ini, Pembeli dan Penjual wajib memberikan bukti-bukti transaksi jual beli berupa video dari barang tersebut, foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman dan yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak. Penyelesaian masalah melalui pusat bantuan dapat berupa penyelesaian yang dihasilkan berdasarkan kesepakatan antara Pembeli dan Penjual. Jika penjual tidak memberikan jawaban dalam waktu 1 x 24 jam, maka Tokopedia memiliki hak untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang terjadi antara Penjual dan Pembeli.
5. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh harus mampu menciptakan hubungan yang baik dengan informan untuk mendapatkan data yang maksimal dan memiliki nilai kebenaran, dengan begitu diharapkan peneliti akan mendapatkan informasi yang mampu untuk mengungkap permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Dengan mempertimbangkan profil sumber informasi, maka proses pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan dan analisis kepustakaan/dokumen.

6. Teknik Analisa Data

Bahan hukum yang diperoleh dalam penelitian studi kepustakaan diuraikan dan dihubungkan sedemikian rupa, sehingga disajikan dalam penulisan yang lebih sistematis guna menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Pengolahan bahan hukum dilakukan secara deduktif, yakni menarik kesimpulan dari suatu permasalahan yang bersifat umum yang ada dianalisa secara kualitatif.

Analisis kualitatif artinya menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan selektif, sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis, (Abdulkadir Muhammad, 2004:127) dengan menguraikan hasil penelitian berupa kalimat-kalimat. Namun Bambang Waluyo menyatakan bahwa terhadap data yang sudah terkumpul dapat dilakukan analisis kualitatif apabila: (Johnny Ibrahim, 2005:30)

C. Hasil dan Pembahasan

1. Syarat Dan Ketentuan Penyedia *Marketplace* Terhadap Produk Yang Dijual Di *Marketplace*

Sebagaimana jual beli pada umumnya, dalam jual beli melalui penyedia *platform marketplace* terdapat beberapa syarat dan ketentuan yang lazim dilakukan dalam jual beli biasa.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa terhadap syarat dan ketentuan dari penyedia *platform marketplace* terhadap produk yang dijual oleh pihak ketiga, yaitu :

- a. Setiap pihak penjual dapat melakukan pengunggahan produk di *platform marketplace* secara mandiri. Namun, perusahaan *platform marketplace* secara aktif mengimbuu seluruh mitra penjual untuk memastikan bahwa produk yang dijual, misalnya perangkat handphone, komputer, dan tablet, sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. (Annur dan Agustiyanti, Penjualan Ponsel *Illegal* Masih Marak, Ini Strategi *E-Commerce*, [https:// katadata. co.id/](https://katadata.co.id/), diakses tanggal 10 April 2022).
- b. Penyedia *platform marketplace* selalu mendorong mitra penjual untuk memberikan deskripsi produk yang jelas dan melakukan pengecekan perangkat yang akan dijualnya melalui situs resmi Kementerian Perindustrian untuk mengantisipasi kendala penggunaan ke depannya.
- c. Penyedia *platform marketplace* mengarahkan mitra penjual yang ingin mendaftarkan perangkat yang dijual ke situs resmi Direktorat Jenderal Bea

Cukai. Apabila menemui kendala, pengguna dapat menghubungi perusahaan melalui pusat resolusi yang tersedia selama 24 jam.

- d. Penyedia *platform marketplace* juga mengimbau masyarakat untuk selalu mengecek deskripsi dan ulasan produk sebelum melakukan pembelian. Ini termasuk memastikan bahwa dari perangkat yang akan dibelinya terdaftar secara resmi agar pengguna dapat tersambung ke jaringan seluler.
- e. Jika masih menemukan produk yang melanggar, baik syarat dan ketentuan penyedia *platform marketplace* maupun hukum yang berlaku di Indonesia, masyarakat bisa ikut melaporkannya melalui fitur 'Laporkan' yang ada di halaman produk *platform marketplace*.
- f. Para penyedia *platform marketplace* juga meminta surat pernyataan dari *merchant-merchant* atau mitra penjual bahwa tidak akan memperjual belikan produk ilegal. (Annur dan Agustiyanti, Penjualan Ponsel Ilegal Masih Marak, Ini Strategi E-Commerce, [https:// katadata. co.id/](https://katadata.co.id/), diakses tanggal 10 April 2022).

Penyedia *Platform Marketplace* juga memiliki tim yang bertugas untuk memonitor jenis barang yang dijual untuk memastikan semua mitra penjual memenuhi aturan dan bertindak tegas untuk setiap pelanggaran, termasuk Penjualan barang ilegal atau *black market*.

Selain syarat dan ketentuan dari penyedia *platform marketplace*, Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. (Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420) Dengan adanya peraturan ini, bertujuan untuk membangun *consumer trust* dan *consumer confidence* dengan cara memastikan adanya perlindungan konsumen dan untuk memastikan terciptanya ekosistem *e-commerce* yang aman yang dapat mendorong peningkatan aktivitas dan pertumbuhan perdagangan.

Bentuk perlindungan lainnya adalah kewajiban bagi pelaku usaha agar menyediakan layanan pengaduan untuk konsumen, yang sekurang-kurangnya memuat:

- a. Alamat dan nomor kontak pengaduan.
- b. Prosedur pengaduan konsumen.
- c. Mekanisme tindak lanjut pengaduan.
- d. Petugas yang kompeten dalam memproses layanan pengaduan.
- e. Jangka waktu penyelesaian pengaduan.

Terhadap syarat dan ketentuan dari penyedia *platform marketplace* yang dilanggar oleh penjual. Penyedia *platform marketplace* bertindak cepat untuk segera membekukan atau menonaktifkan lapak penjual yang menjual barang cacat produk dan/produk *illegal* yang dijual di *platform marketplace* dan saat itu juga lapak tersebut ditutup.

Sesuai aturan penggunaan, penyedia *platform marketplace* yang memiliki hak untuk membekukan atau menonaktifkan lapak yang menjual barang terlarang. Penyedia *platform marketplace* sangat menyayangkan adanya pihak-pihak yang menyalahgunakan sistem yang bersifat *user generated content*, dimana setiap pihak dapat melakukan pengunggahan produk di *platform marketplace* secara mandiri.

2. Upaya Konsumen Untuk Mendapatkan Haknya Akibat Kerugian Yang Dialami Dalam Transaksi Di *Marketplace*

Berdasarkan penelitian penulis diketahui, perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen, walaupun sangat beragam namun secara garis besar hak tersebut dapat dibagi dalam 3 (tiga) hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu : (Abdul Halim Barkatullah, 2007:256)

- a. Hak untuk mencegah konsumen dari kerugian baik kerugian personal maupun harta kekayaan,
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa secara wajar,
- c. Hak untuk mendapatkan penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Berdasarkan syarat layanan *marketplace* pada bagian permasalahan dijelaskan bahwa :

- a. Dalam hal timbul masalah dalam suatu transaksi, pembeli dan penjual setuju terlebih dahulu berkomunikasi satu sama lain melalui situs untuk menyelesaikan permasalahan atas dasar diskusi bersama, yang mana *marketplace* akan menggunakan usaha komersial yang wajar untuk memfasilitasi. Apabila permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan atas dasar diskusi bersama, pengguna dapat pergi ke pengadilan klaim di yurisdiksi setempat mereka untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul akibat transaksi.
- b. Masing-masing pembeli dan penjual berjanji dan setuju bahwa pihaknya tidak akan membawa gugatan atau sebaliknya menyatakan klaim atau komplain (baik perdata atau pidana) terhadap *marketplace* (kecuali dimana *marketplace* adalah penjual dari produk yang terikat dengan klaim) sehubungan dengan

setiap transaksi yang dibuat disitus atau permasalahan yang terkait dengan transaksi tersebut.

- c. Pengguna yang dilindungi oleh Garansi dapat mengirimkan permintaan tertulis kepada *marketplace* untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang mungkin timbul dari suatu transaksi atas permintaan. Atas kebijakannya sendiri dan tanpa kewajiban apapun *marketplace* dapat mengambil semua langkah yang diperlukan untuk membantu pengguna menyelesaikan permasalahannya.

Proses penyelesaian masalah akibat transaksi jual beli *online* dalam *marketplace* tentu akan berbeda-beda, proses penyelesaiannya akan diselesaikan berdasarkan pada permasalahan yang terjadi. Berdasarkan analisis penulis, 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* akan membantu dalam penyelesaian masalah tersebut.

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. Berdasarkan hasil penelitian juga didapatkan hasil bahwa proses penyelesaian permasalahan membutuhkan beberapa hari dari pihak *marketplace* hingga permasalahan benar benar selesai.

Kasus kerugian yang dialami dalam transaksi di *marketplace* dikategorikan dengan permasalahan yang berbeda, mereka pernah mendapatkan barang yang diterima tidak lengkap serta permasalahan dalam proses pengiriman pesanan kemudian melakukan komplain dan mengajukan klaim *return* atau pengembalian barang maupun pengembalian dana (*refund*).

Luasnya wilayah transaksi melalui *platform marketplace* melewati batas-batas transaksi konvensional. Berkaitan dengan pelanggaran yang dilakukan dalam *platform marketplace*, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), bahwa tanggung jawab kepada penyedia *platform marketplace*, sebagai pengelola situs *e-commerce*, melalui Pasal 15

ayat (1) (UU ITE), memberikan penjelasan bahwa: “Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya”. Maka pertanggungjawaban hukum dari penyedia *platform marketplace* ini menjadi penting dan perlu.

Pasal 15 ayat (3) UU ITE meskipun demikian mengatur: “Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik”. Sehingga jika platform *e-commerce* tersebut berbentuk *market place*, dimana barang yang tersedia merupakan barang yang dimiliki oleh pengguna sebagai *merchant* penyedia platform tidak dapat dimintai pertanggungjawaban.

Pengaturan mengenai tanggung jawab pengelolaan platform seperti yang demikian juga diterapkan dalam Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang (*Merchant*) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) yang Berbentuk *User Generated Content* (SE Menkominfo tentang Batasan dan Tanggung Jawab *E-Commerce*), dalam Huruf Romawi V Huruf C angka 2 diatur tanggung jawab penyedia platform meliputi:

- a. Bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam Platform secara andal, aman dan bertanggung jawab.
- b. Ketentuan huruf (a) diatas tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya kesalahan dan/atau kelalaian dari pihak pedagang (*merchant*) atau pengguna Platform.

Pembebanan tanggung jawab hukum tersebut dapat didasarkan atas Pasal 1365 KUHPerdara yang diatur: “Setiap perbuatan melawan hukum yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti kerugian”. Gugatan atas kesalahan pun didasarkan dengan syarat-syarat, yaitu : (Zulham, 2013:84)

- a. Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
- b. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
- c. Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata (*proximate cause*) dari kerugian yang timbul.

Adanya risiko cacat produk dan/produk *illegal* dari barang yang diperjualbelikan menjadi modus terbesar dari pelaku usaha *online* baik secara

sengaja maupun tidak sengaja dalam menjalankan bisnis tersebut. Inilah yang menjadi alasan orang tidak berbelanja melalui *online*, yaitu :

- a. Transaksi dan Perlindungan Konsumen. Pada bagian ini banyak orang yang takut terjadi penipuan ketika akan belanja *online*. Kartu kredit yang dapat diakses oleh tangan nakal, barang yang sampai tidak sesuai dengan keinginan atau toko yang susah dihubungi ketika konsumen telah membayar. Hal ini menjadikan alasan terbesar yang membuat orang memilih untuk tidak belanja *online*.
- b. Barang tidak dapat dilihat secara jelas. Ketika belanja *online*, hanya bisa menerka saja bagaimana barang itu. Tapi tidak mengetahui apakah nanti barang yang dikirim akan sama dengan barang yang ada di gambar.
- c. Terkadang harga yang ditawarkan lebih mahal dari membeli dengan datang ke tokonya langsung.
- d. Barang yang dijual kebanyakan sudah tidak bergaransi atau garansinya tidak bisa dibuktikan.
- e. Tidak mengerti cara untuk belanja *online* dan menurutnya tidak praktis.
- f. Proses transaksi atau pengiriman, terkadang lama. (Tashia, Sistem e-Commerce Perlindungan Konsumen, <https://aptika.kominfo.go.id/> diakses tanggal 10 April 2022).

Dilihat dari faktor-faktor diatas, terlihat jelas mengapa masih banyak juga konsumen yang takut untuk belanja *online*. Dikarenakan Indonesia masih minim dengan masalah keamanannya. Faktor yang sering terjadi adalah takut terjadinya penipuan. Seperti penipuan melalui pembayaran, penipuan dengan menggunakan akun nakal, serta pengambilalihan akun.

Apapun alasannya, hal ini sudah sangat merugikan konsumen yang telah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang hak-hak konsumen, yakni:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.

- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hal tersebut, inilah yang menjadi tanggung jawab pihak penyedia *platform* untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam jual beli melalui *marketplace*. Adanya jaminan bahwa kualitas barang sesuai deskripsi serta pengiriman barang tepat waktu. (Haryo Bagus Handoko, 2010:235) Atas jaminan keamanan yang didapat dari pengalaman transaksi sebelumnya, maka akan terbentuk sebuah kepercayaan pada benak konsumen, kepercayaan inilah yang akan mendorong konsumen melakukan transaksi pembelian ulang pada perusahaan *marketplace* yang sudah dipercayainya. (Ippho Santosa, 2006:63)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa, pada dasarnya penjualan melalui *platform marketplace* maupun tempat perdagangan konvensional memiliki prinsip yang sama, keduanya memiliki komponen utama, yaitu adanya pembeli, penjual, produk, infrastruktur, dan kesepakatan diantara para pihak. Namun secara faktual perdagangan secara konvensional dan melalui *platform marketplace* memiliki beberapa perbedaan.

Pembeli tidak perlu khawatir dengan uang yang telah dibayarkan, karena uang yang dibayarkan pembeli akan ditampung di rekening milik *marketplace* terlebih dahulu, kemudian baru akan dibayarkan ke *merchant* atau penjual, ketika pembeli telah melakukan konfirmasi penerimaan barang yang dibelinya. Apabila pembeli menerima barang tidak sesuai dengan yang tertera (cacat produk dan/produk *illegal* yang dijual oleh pihak ketiga) maka uangnya akan ditransfer kembali oleh *marketplace*, sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ada.

Metode rekening bersama merupakan upaya dari pelaku usaha yang beritikad baik untuk meminimalisir risiko. Rekening bersama selain berfungsi sebagai perantara transaksi juga sekaligus sebagai pengawas transaksi tersebut. Menurut penulis, penggunaan rekening bersama merupakan solusi untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dari kedua belah pihak yakni penjual dan pembeli dalam jual beli *online*.

Dengan menggunakan rekening bersama, pembeli dapat lebih tenang karena dana baru akan disampaikan ke penjual ketika barang sudah sampai ke pembeli.

Pembeli dapat memeriksa apakah barang yang dibelinya terdapat barang cacat produk dan/produk *illegal* yang dijual oleh pihak ketiga. Penjual juga akan merasa lebih tenang karena dana sudah berada di pihak rekening bersama ketika barang dikirim. (Friska Muthi Wulandari, 2015:209)

Pada dasarnya penyedia *platform marketplace* tidak bertanggung jawab dan tidak memiliki kewajiban apapun untuk setiap kerugian atau kerusakan terhadap pembeli yang timbul dari informasi pengiriman dan/atau informasi pembayaran yang dimasukan oleh pembeli sehubungan dengan pembayaran untuk barang yang dibeli, penyedia *platform marketplace* berhak untuk mengecek apakah pembeli berwenang untuk menggunakan metode pembayaran tertentu, dan dapat menanggukhkan transaksi sampai otorisasi tersebut dikonfirmasi atau membatalkan transaksi yang sudah dilakukan yang bersangkutan bila konfirmasi tersebut tidak tersedia. (Nurmia Noviantri, 49)

Berdasarkan hal diatas, penyedia *platform marketplace* meminta pembeli mengajukan permohonan untuk pengembalian barang yang di beli (barang) dan/atau waktu pengembalian dana sebelum berakhirnya Masa Garansi seperti yang tercantum dalam "Syarat Layanan". Garansi salah satu bentuk tanggung jawab pihak penyedia *platform* untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam jual beli melalui *marketplace*.

Garansi adalah layanan yang di sediakan oleh penyedia *platform marketplace*, atas permintaan pengguna, untuk membantu Pengguna dalam menangani konflik tertentu yang mungkin timbul selama jalannya transaksi. Pengguna dapat saling berkomunikasi secara pribadi unuk menyelesaikan perbedaan mereka atau menghubungi pihak berwenang setempat untuk membantu mereka mengatasi sengketa yang terjadi sebelum, selama atau setelah menggunakan "Garansi" yang disediakan oleh penyedia *platform marketplace*.

Tanggung jawab pihak penyedia *platform* untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam jual beli melalui *marketplace* terhadap cacat produk dan/produk *illegal* yang dijual oleh pihak ketiga, sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1, bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan mengenai batasan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat. (Az Nasution, 2006:38)

Keberadaan asas kepastian hukum merupakan sebuah bentuk perlindungan bagi pencari keadilan terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu. (Sudikno Mertokusumo, 1993:2)

3. Pertanggungjawaban Penyedia *Marketplace* Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Melalui Transaksi Di *Marketplace*

Berdasarkan hasil penelitian penulis diketahui bahwa dalam Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform Pedagang (*Merchant*) Perdagangan melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) yang berbentuk *User Generated Content* dalam huruf B), menyebutkan bahwa penyedia *platform* wajib menyediakan sarana pelaporan yang dapat digunakan untuk menyampaikan aduan mengenai konten yang dilarang di *Platform* yang dikelolanya, serta melakukan tindakan terhadap aduan atau pelaporan atas konten.

Selain itu dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dinyatakan mengenai kewajiban pelaku usaha bahwa para pihak dalam PMSE harus memiliki, mencantumkan, atau menyampaikan identitas subyek hukum yang jelas, mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan termasuk Sistem Elektronik yang digunakan sesuai karakteristik fungsi dan perannya dalam transaksi tersebut. Pelaku Usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi konsumen, layanan pengaduan tersebut paling sedikit meliputi alamat dan nomor kontak pengaduan, prosedur pengaduan konsumen, mekanisme tindak lanjut pengaduan, petugas yang kompeten dalam memproses layanan pengaduan dan jangka waktu penyelesaian permasalahan.

Tanggung jawab *marketplace* atas transaksi yang dilakukan oleh para pengguna aplikasi telah diterangkan dalam syarat dan ketentuan masing-masing *marketplace* yang semestinya sudah dibaca oleh para pengguna. Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai apa saja hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Sehingga hak konsumen dalam melakukan transaksi dalam *marketplace* harus diperhatikan.

Mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen yaitu bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam perumusannya berlandaskan pada falsafah

kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Di samping itu untuk mengantisipasi globalisasi dan perdagangan bebas di *platform marketplace* yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan di *platform marketplace* bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa penegakan hukum bagi hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha di *platform marketplace*, yaitu :

- a. Bahwa pemerintah telah menerbitkan 2 (dua) Peraturan Menteri terkait pencegahan peredaran produk *illegal* (seperti perangkat handphone, komputer, dan tablet) dari pasar gelap, yaitu :
 - 1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 78 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Penggunaan Layanan Jaminan Purna Jual Untuk Produk Elektronika Dan Telematika. (Indonesia, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan Dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1239)
 - 2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 79 Tahun 2019 Terkait Dengan Kewajiban Pencatatan Label Berbahasa Indonesia Pada Barang. (Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 73/M-Dag/Per/9/2015 Tentang Kewajiban Pencantuman Label Dalam Bahasa Indonesia Pada Barang. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1240)
- b. Bahwa pelaku usaha dan produsen importir wajib mencantumkan IMEI pada kemasan. Pelanggaran dari kedua peraturan ini akan dikenakan sanksi, mulai

dari penarikan perangkat handphone, komputer, dan tablet dari peredaran hingga pencabutan perizinan dagang. Bahkan mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 8 huruf i, kasus pelanggaran label ini sudah mengarah ke pidana. Pelaku usaha wajib mencantumkan dengan jelas label, merknya, frekuensinya, dan sebagainya.

- c. Bahwa para penyedia *platform marketplace* juga harus ikut bertanggung jawab terhadap produk handphone, komputer genggam, dan tablet yang diperjualbelikan oleh *merchantnya*.
- d. Bahwa masalah kebijakan validasi IMEI ini harus memprioritaskan aspek perlindungan pada konsumen, bukan semata masalah kerugian negara akibat perangkat handphone, komputer, dan tablet ilegal. Jika perangkat handphone, komputer, dan tablet ilegal masih ditengarai dijual secara *online* dan mendapat layanan selular, maka Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia mengimbau kepada semua pihak terkait untuk memiliki komitmen bersama dan bersinergi untuk mengawal kebijakan ini, termasuk para penyedia *platform marketplace*.
- e. Bahwa Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia mengusulkan agar para pihak terkait selama masa transisi validasi IMEI agar tetap *memonitoring* atau melakukan *sweeping* peredaran dan penjualan perangkat handphone, komputer, dan tablet ilegal secara *online*. Jika sudah didata, kemudian ditegur penyedia *platform marketplace*. Ini salah satu cara membangun komitmen bersama agar peredaran perangkat handphone, komputer, dan tablet ilegal berhenti. Sebagai informasi, kebijakan IMEI diterapkan sejak 18 April 2020 lalu karena selama ini perangkat handphone, komputer, dan tablet ilegal cukup banyak masuk ke Indonesia. Pemerintah mengklaim bahwa perangkat handphone, komputer, dan tablet ilegal mencapai 20% dari total perangkat handphone, komputer, dan tablet yang beredar, dan kerugian negara mencapai lebih dari Rp 2 triliun per tahunnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa, penyedia *platform marketplace* atau pemilik situs atau *website* adalah orang yang bukan pemilik barang namun sudah membuat kesepakatan dengan pemilik barang agar dia diberi kepercayaan untuk menjualkan barangnya dengan mendapatkan komisi dari persentase yang sudah disepakati bersama. Penyedia *platform marketplace* hakikatnya sama dengan pemilik barang. (Munir Salim, 2017:379)

Apabila ada pengaduan terkait kendala konsumen akan dilaporkan ke tim terkait dan akan dilakukan pengecekan lebih lanjut. 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 *seller* maka *marketplace* sebagai perantara bertanggung jawab 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 tanggung jawab 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.

Di dalam transaksi jual beli sudah sepastinya tidak ada yang ingin dirugikan satu sama lain, akan tetapi jika terdapat kasus-kasus seperti barang tidak sesuai dengan apa yang diiklankan, cacat produk dan/produk *illegal* atau barang rusak ketika sampai kepada pembeli, namun pihak pembeli sudah menyerahkan uangnya kepada pihak penjual, dan masih banyak lagi. Maka dari itu sudah seharusnya ada pertanggungjawaban hukum penyedia *platform marketplace* terhadap cacat produk dan/produk *illegal* yang dijual oleh pihak ketiga di *platform marketplace* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Bukan hanya terjadi di Indonesia, salah satu tantangan yang dihadapi oleh sistem hukum di seluruh dunia terutama Eropa, (Christina Angelopoulos, 2015:72) akhir-akhir ini adalah bagaimana menjawab tanggung jawab penyedia *platform marketplace* terhadap cacat produk dan/produk *illegal* yang dijual oleh pihak ketiga di *platform marketplace*. Dalam perdagangan *online* sehingga diperlukan adanya pengaturan spesifik mengenai pertanggungjawaban dalam hal terdapat penjualan barang-barang cacat produk dan/produk *illegal* yang dijual oleh pihak ketiga di *platform marketplace*.

Penyedia *platform marketplace* sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik merupakan sebuah bentuk penyelenggaraan sistem elektronik yang menggunakan *platform* digital, misalnya menggunakan aplikasi atau *website* yang bertujuan mempertemukan penjual dengan pembeli untuk melangsungkan transaksi bisnis secara elektronik. Penyelenggaraan sistem elektronik selama ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 yaitu tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. (Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia

Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400)

D. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian, maka berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Terdapat beberapa syarat dan ketentuan penyedia *marketplace* terhadap produk yang dijual di *marketplace* yaitu setiap pihak penjual dapat melakukan pengunggahan produk di *platform marketplace* secara mandiri. Perusahaan *platform marketplace* secara aktif mengimbuu seluruh mitra penjual untuk memastikan bahwa produk yang dijual, misalnya perangkat handphone, komputer, dan tablet, sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Penyedia *platform marketplace* selalu mendorong mitra penjual untuk memberikan deskripsi produk yang jelas dan melakukan pengecekan perangkat yang akan dijualnya melalui situs resmi Kementerian Perindustrian untuk mengantisipasi kendala penggunaan ke depannya. Penyedia *platform marketplace* mengarahkan mitra penjual yang ingin mendaftarkan perangkat yang dijual ke situs resmi Direktorat Jenderal Bea Cukai. Penyedia *platform marketplace* juga mengimbuu masyarakat untuk selalu mengecek deskripsi dan ulasan produk sebelum melakukan pembelian.
2. Upaya konsumen untuk mendapatkan haknya akibat kerugian yang dialami dalam transaksi di *marketplace* mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Setiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab. Dasar pertanggung jawaban itu menurut hukum perdata yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang wajib bertanggung jawab (atau lahir kewajiban bertanggung jawab) karena dia bersalah, baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Kemudian, hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena dia bersalah, tetapi karena dia mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya sedemikian rupa yang mewajibkannya bertanggung jawab. Inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar risiko.
3. Adanya pertanggungjawaban penyedia *marketplace* dalam terjadinya ketidaksesuaian objek jual beli melalui transaksi di *marketplace* 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. Sesuai Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform Pedagang (*Merchant*) Perdagangan melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) yang berbentuk *User Generated Content* dalam huruf B), menyebutkan bahwa penyedia platform wajib menyediakan sarana pelaporan yang dapat digunakan untuk menyampaikan aduan mengenai konten yang dilarang di Platform UGC yang dikelolanya, serta melakukan tindakan terhadap aduan atau pelaporan atas konten.

Referensi

- Ahmad Fahmi, "Proses Retur Barang di Shopee Macet, Dana Terus Ditahan Tanpa Kejelasan", [https:// media konsumen. com/2019/11/17/ surat- pembaca/ proses- retur- barang-di-shopee-macet-dana-terus-ditahan-tanpa-kejelasan](https://media.konsumen.com/2019/11/17/surat-pembaca/proses-retur-barang-di-shopee-macet-dana-terus-ditahan-tanpa-kejelasan), diakses tanggal 10 April 2022
- Bivisyani Questibrilia, "Marketplace: Pengertian, Jenis, Kelebihan dan Kekurangannya", <https://www.jojonomic.com/blog/marketplace/>, diakses tanggal 10 April 2022
- Cindy Mutia Annur, "Penjualan Ponsel Ilegal Masih Marak, Ini Strategi E-Commerce", [https:// katadata. co.id/agustiyanti/ digital/5eec3b7691a9e/penjualan-ponsel-ilegal-masih-marak-ini-strategi-e-commerce](https://katadata.co.id/agustiyanti/digital/5eec3b7691a9e/penjualan-ponsel-ilegal-masih-marak-ini-strategi-e-commerce), diakses tanggal 10 April 2022
- Haryo Bagus Handoko, Cara Mudah Membangun Toko Online, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2010, hal. 235
- Indri Winarsih, Firya Oktaviarni, Op., Cit., hal. 355
- Ippho Santosa, Break!: Rumus Marketing yang Belum Diajarkan di Kelas MBA, Mizan Publika, Bandung, 2006, hal. 63
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hal. 90-91
- Janus Sidabalok, Op., Cit., hal. 90-91 Mas Cargo, "Memahami Pengertian Barang Ilegal", [https:// www. Mascargo express. com/ pengertian-barang-ilegal/](https://www.mascargoexpress.com/pengertian-barang-ilegal/), diakses tanggal 10 April 2022
- Khairunnisa, Ulfia Dwi, (Editor: Kurniati Syahdan), "E-Commerce Jadi Modus Baru Penjualan Rokok Ilegal", [https:// kbr.id/ nasional/10-2019/ e_ commerce_ jadi_](https://kbr.id/nasional/10-2019/e_commerce_jadi_)

modus_baru_penjualan_rokok_ilegal/ 101089.html, diakses tanggal 10 April 2022

Mohammad Iqal, *Bisnis Manajemen Bengkel Mobil*, Gramedia, Jakarta, 2004, hal. 62

Nurmia Noviantri, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Shopee Dan Perlindungan Konsumen Di Shopee Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta, Skripsi,

Tashia, "Sistem e-Commerce dan Perlindungan Konsumen", [https:// aptika. kominfo. go.id/ 2017/06/ sistem-e-commerce- dan- perlindungan-konsumen/](https://aptika.kominfo.go.id/2017/06/sistem-e-commerce-dan-perlindungan-konsumen/), diakses tanggal 10 April 2022

Zulham, *Perlindungan Konsumen*. Kencana Media Grup, Jakarta, 2013, hal. 84