

## Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik

Unises Marvita Totimage, Hasnah Aziz, Ruhiyat Taufik,  
Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf , Indonesia, 15118  
<sup>1</sup>E-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

### A. Pendahuluan

*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).

*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).

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)

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

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.

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.

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 penggunaannya 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)

2. 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 bertanggungjawab atas penyediaan layanan dari sistem aplikasi atau situs web karena *marketplace* menyediakan lapak untuk berjualan, fasilitas pembayaran dan sistem yang aman dalam berinteraksi *online*.

Namun ketentuan tanggungjawab tersebut tidak berlaku apabila dapat dibuktikan bahwa kesalahan dan/atau kelalaian tersebut dilakukan oleh pengguna elektronik yaitu konsumen, maka dari itu batas tanggungjawab 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.

#### **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, Firy 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\\_ modus\\_baru\\_ penjualan\\_ rokok\\_ ilegal/ 101089.html](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