

HUKUM MARKETPLACE TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PERDAGANGAN ELEKTRONIK

Ryan Dirgantara, Nuryana Haprin Dj Achmad

Fakultas Hukum Universitas Abdul Azis Lamadjido Palu. Jl. Dr.
Suharso, BesusuBarat, Palu Timur Kota Palu Sulawesi Tengah

Email: ryandirgantara71@gmail.com,
yanadjachmad@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan marketplace telah mendorong pesatnya transaksi perdagangan elektronik di Indonesia, namun juga menimbulkan berbagai persoalan yang berpotensi merugikan konsumen, seperti ketidaksesuaian barang, penyalahgunaan data pribadi, dan belum optimalnya mekanisme penyelesaian sengketa. Penelitian ini bertujuan menganalisis tanggung jawab hukum marketplace dalam memberikan perlindungan kepada konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa marketplace sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) memiliki kewajiban melindungi hak konsumen, menjamin keamanan sistem elektronik dan data pribadi, melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha, serta menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif. Marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban hukum apabila kerugian konsumen timbul akibat kelalaian dalam memenuhi kewajiban hukumnya. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik memerlukan tanggung jawab bersama antara marketplace dan pelaku usaha guna mewujudkan kepastian hukum, keadilan, dan keamanan dalam setiap transaksi elektronik.

Kata Kunci: Marketplace; Tanggung Jawab Hukum; Perlindungan Konsumen; Perdagangan Elektronik; Penyelenggara Sistem Elektronik.

ABSTRACT

The rapid growth of online marketplaces has significantly facilitated electronic commerce in Indonesia. However, it has also created various consumer protection issues, including product discrepancies, misuse of personal data, and ineffective dispute resolution mechanisms. This study aims to analyze the legal responsibility of online marketplaces in protecting consumers under the Indonesian legal framework. The research employs a normative legal method using statutory and conceptual approaches supported by library research. The findings indicate that online marketplaces, as Electronic System Providers (ESPs), are legally obligated to protect consumer rights, ensure the security of electronic systems and personal data, supervise business actors, and provide accessible and effective complaint and dispute resolution mechanisms. Marketplaces may be held legally liable when consumer losses arise from negligence in fulfilling these obligations. Therefore, effective consumer protection in electronic commerce requires shared responsibility between marketplaces and business actors to ensure legal certainty, justice, and transaction security. Strengthening regulatory compliance and improving consumer protection mechanisms are essential to fostering a trustworthy and sustainable digital commerce ecosystem in Indonesia.

Keywords: *Online Marketplace; Legal Responsibility; Consumer Protection; Electronic Commerce; Electronic System Provider.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan terhadap pola perdagangan masyarakat. Aktivitas jual beli yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini beralih ke sistem perdagangan elektronik (*electronic commerce* atau *e-commerce*). Salah satu bentuk perdagangan elektronik yang mengalami perkembangan paling pesat di Indonesia adalah marketplace, yaitu platform digital yang mempertemukan penjual dan pembeli dalam satu sistem elektronik. Kehadiran marketplace memberikan berbagai kemudahan, seperti efisiensi waktu, kemudahan akses terhadap berbagai produk, sistem

pembayaran digital, hingga layanan pengiriman yang semakin terintegrasi. Kondisi tersebut menjadikan marketplace sebagai salah satu pilar utama dalam pertumbuhan ekonomi digital Indonesia.¹

Berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia, nilai transaksi perdagangan elektronik Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan diproyeksikan menjadi yang terbesar di kawasan Asia Tenggara. Indonesia juga memiliki jumlah pengguna internet yang telah mencapai lebih dari 220 juta orang, di mana sebagian besar memanfaatkan internet untuk melakukan aktivitas belanja secara daring.² Kondisi ini menunjukkan bahwa marketplace tidak lagi sekadar menjadi media transaksi, tetapi telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat dalam memenuhi kebutuhan barang dan jasa.

Di sisi lain, meningkatnya transaksi melalui marketplace juga diikuti dengan meningkatnya berbagai permasalahan hukum yang merugikan konsumen. Masih banyak ditemukan praktik penjualan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, barang palsu, keterlambatan pengiriman, pembatalan transaksi secara sepihak, penyalahgunaan data pribadi konsumen, hingga kesulitan memperoleh pengembalian dana (*refund*) ketika terjadi wanprestasi. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa posisi konsumen dalam transaksi elektronik masih relatif lemah dibandingkan dengan pelaku usaha maupun penyelenggara marketplace.

Fenomena tersebut tercermin dari meningkatnya jumlah pengaduan konsumen yang diterima oleh lembaga perlindungan konsumen maupun instansi pemerintah. Pengaduan tersebut

¹ UNCTAD, *Digital Economy Report 2024* (Geneva: UNCTAD, 2024), hlm. 12.

² Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, *Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024*, hlm. 15.

umumnya berkaitan dengan kualitas barang yang tidak sesuai, kegagalan transaksi, penyalahgunaan informasi pribadi, hingga lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa secara elektronik. Meskipun marketplace menyediakan fitur pengaduan (*complaint handling*), tidak semua sengketa dapat diselesaikan secara adil sehingga masih menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen.³

Secara normatif, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan atas hak-hak konsumen, termasuk hak memperoleh informasi yang benar, hak atas keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan barang atau jasa, serta hak memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan produk. Selanjutnya, perkembangan transaksi digital mendorong lahirnya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan transaksi elektronik. Selain itu, ketentuan mengenai penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).⁴

Meskipun regulasi yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik telah tersedia, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu persoalan mendasar

³ Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Laporan Tahunan Perlindungan Konsumen Tahun 2024*.

⁴ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

adalah belum optimalnya pengaturan mengenai tanggung jawab hukum marketplace ketika terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh penjual (*merchant*) yang menggunakan platform tersebut. Dalam praktiknya, sebagian besar marketplace menempatkan dirinya hanya sebagai penyedia layanan (*intermediary platform*), sehingga sering kali melepaskan tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Kondisi ini menimbulkan perdebatan mengenai sejauh mana marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum atas transaksi yang berlangsung dalam sistem elektronik yang mereka kelola.⁵

Sejumlah penelitian sebelumnya umumnya lebih banyak membahas perlindungan konsumen dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau aspek penyelesaian sengketa dalam perdagangan elektronik. Namun demikian, masih relatif sedikit penelitian yang secara khusus mengkaji bentuk tanggung jawab hukum marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik berdasarkan sinkronisasi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih mendalam mengenai batas tanggung jawab marketplace dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai Hukum Marketplace terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian

⁵ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta : Grasindo

ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan hukum bisnis digital di Indonesia, khususnya mengenai kepastian hukum atas tanggung jawab marketplace dalam melindungi hak-hak konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah, penyelenggara marketplace, pelaku usaha, maupun masyarakat dalam mewujudkan sistem perdagangan elektronik yang aman, adil, dan berkeadilan

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana tanggung jawab hukum marketplace dalam memberikan perlindungan kepada konsumen pada transaksi perdagangan elektronik berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia?
2. Bagaimana efektivitas pelaksanaan perlindungan konsumen oleh marketplace dalam transaksi perdagangan elektronik serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepastian hukum bagi konsumen?

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (*normative legal research*), yaitu penelitian yang mengkaji norma-norma hukum yang mengatur tanggung jawab marketplace terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik. Penelitian hukum normatif menempatkan hukum sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat, sehingga fokus kajian diarahkan pada peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum,

doktrin, dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.⁶

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi perdagangan elektronik, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji teori, asas, dan pendapat para ahli mengenai tanggung jawab hukum marketplace dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.⁷

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

1. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan perdagangan melalui sistem elektronik. Bahan hukum sekunder meliputi buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, artikel ilmiah, serta pendapat para ahli di bidang hukum bisnis, hukum perlindungan konsumen, dan hukum siber.

⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta: Kencana, 2021,

⁷ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing, 2019,

2. Bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan sumber lain yang mendukung pemahaman terhadap istilah-istilah hukum yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan menelusuri peraturan perundang-undangan, dengan mengacuh pada , Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Literatur ilmiah, jurnal nasional, serta dokumen resmi yang relevan dengan objek penelitian. Selanjutnya, bahan hukum yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis kualitatif dengan metode deskriptif-analitis, yaitu menguraikan ketentuan hukum yang berlaku, menghubungkannya dengan teori hukum serta praktik penyelenggaraan marketplace, kemudian menarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah mengenai tanggung jawab hukum marketplace dan efektivitas pelaksanaan perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik.

D. PEMBAHASAN

1. Hukum Marketplace terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi sistem perdagangan dari transaksi konvensional menjadi transaksi berbasis elektronik (*electronic commerce*). Salah satu bentuk perdagangan elektronik yang berkembang pesat adalah marketplace, yaitu platform digital yang mempertemukan penjual dan pembeli dalam suatu sistem elektronik. Marketplace tidak hanya berfungsi sebagai media promosi dan transaksi, tetapi juga menyediakan berbagai layanan pendukung, seperti sistem pembayaran, penyimpanan data transaksi, mekanisme penyelesaian sengketa, hingga perlindungan terhadap data pribadi pengguna.

Perkembangan tersebut menjadikan marketplace sebagai salah satu aktor utama dalam ekosistem perdagangan elektronik di Indonesia.

Di sisi lain, meningkatnya aktivitas perdagangan melalui marketplace turut memunculkan berbagai persoalan hukum, terutama terkait perlindungan konsumen. Berbagai kasus masih sering ditemukan, seperti barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, produk palsu, penipuan, keterlambatan pengiriman, pembatalan transaksi secara sepihak, serta penyalahgunaan data pribadi konsumen.

Permasalahan tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen. Oleh karena itu, analisis mengenai tanggung jawab hukum marketplace menjadi penting untuk

memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik.

1. Konsep Tanggung Jawab Hukum Marketplace

Dalam ilmu hukum, tanggung jawab hukum merupakan konsekuensi yang harus dipikul oleh seseorang atau badan hukum atas pelanggaran terhadap kewajiban yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan maupun perjanjian. Tanggung jawab hukum muncul apabila suatu tindakan atau kelalaian menimbulkan kerugian bagi pihak lain sehingga pelaku diwajibkan untuk memulihkan kerugian tersebut melalui pemberian ganti rugi, pemenuhan prestasi, ataupun bentuk pertanggungjawaban lainnya.⁸

Dalam konteks perdagangan elektronik, hubungan hukum tidak lagi hanya melibatkan penjual dan pembeli, tetapi juga marketplace sebagai penyedia sistem elektronik. Marketplace memperoleh keuntungan ekonomi melalui biaya administrasi, komisi penjualan, layanan iklan, maupun fasilitas pembayaran digital. Dengan demikian, marketplace bukan sekadar pihak pasif yang menyediakan ruang transaksi, melainkan memiliki peran aktif dalam mengelola sistem, memverifikasi identitas pelaku usaha, mengawasi aktivitas perdagangan, serta menyediakan mekanisme perlindungan bagi konsumen.

Prinsip tanggung jawab hukum marketplace pada dasarnya berlandaskan pada prinsip kehati-hatian (*duty of care*), itikad baik (*good faith*), transparansi, keamanan sistem elektronik, dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Prinsip-prinsip tersebut menghendaki agar marketplace tidak hanya memfasilitasi transaksi,

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi (Jakarta: Kencana, 2021).

tetapi juga menjamin bahwa sistem elektronik yang digunakan aman, andal, dan mampu memberikan perlindungan terhadap setiap pengguna layanan.

Dalam perspektif hukum perdata, hubungan antara marketplace dan pengguna lahir dari suatu perjanjian elektronik (*electronic contract*) yang mengikat para pihak berdasarkan syarat dan ketentuan penggunaan (*terms and conditions*). Oleh karena itu, apabila marketplace lalai menjalankan kewajibannya, seperti tidak menyediakan sistem keamanan yang memadai atau tidak menindak pelaku usaha yang terbukti melakukan pelanggaran, maka marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

2. Kedudukan Marketplace sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE)

Secara yuridis, marketplace merupakan bagian dari Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) karena menyelenggarakan suatu sistem yang digunakan untuk memproses, menyimpan, mengelola, mengirimkan, dan menyampaikan informasi elektronik kepada pengguna. Sebagai PSE, marketplace memiliki kewajiban hukum untuk menjamin keandalan sistem elektronik, menjaga keamanan data pengguna, serta memastikan bahwa sistem yang diselenggarakan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.⁹

Kedudukan marketplace sebagai PSE menunjukkan bahwa tanggung jawabnya tidak berhenti pada penyediaan aplikasi atau situs

⁹ Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, khususnya ketentuan mengenai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE).

web semata. Marketplace berkewajiban menyediakan sistem transaksi yang aman, memberikan informasi yang benar kepada pengguna, menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen, serta menyediakan mekanisme penyelesaian pengaduan yang mudah diakses dan efektif. Selain itu, marketplace juga memiliki kewajiban melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha yang memanfaatkan platformnya. Bentuk pengawasan tersebut dapat berupa verifikasi identitas penjual, penghapusan produk yang melanggar hukum, penonaktifan akun pelaku usaha yang melakukan penipuan, serta pemberian sanksi administratif sesuai kebijakan internal maupun ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, marketplace tidak dapat sepenuhnya melepaskan diri dari tanggung jawab apabila terjadi pelanggaran yang sebenarnya dapat dicegah melalui pengawasan yang memadai. Kedudukan sebagai PSE mengandung konsekuensi hukum bahwa marketplace wajib menjalankan fungsi perlindungan terhadap seluruh pengguna sistem elektronik yang dikelolanya.

3. Analisis Tanggung Jawab Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik pada dasarnya telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia. Pengaturan tersebut bertujuan menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan penyelenggara sistem elektronik sehingga tercipta kepastian hukum dalam perdagangan digital.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan utama mengenai hak-hak konsumen, antara lain hak memperoleh kenyamanan, keamanan,

keselamatan, informasi yang benar, hak untuk didengar pendapatnya, serta hak memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa. Di sisi lain, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang jujur, serta menjamin kualitas barang dan jasa yang diperdagangkan.¹⁰

Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak secara eksplisit mengatur marketplace, ketentuan tersebut tetap dapat dijadikan dasar untuk menilai tanggung jawab marketplace apabila terbukti lalai dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Marketplace yang memperoleh manfaat ekonomi dari transaksi memiliki kewajiban untuk menjalankan sistem yang mampu mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan penguatan terhadap penyelenggaraan sistem elektronik yang andal, aman, dan bertanggung jawab. Undang-undang ini menegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menjamin keandalan sistem yang digunakan serta bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹¹

¹⁰ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4, Pasal 7, dan Pasal 19.

¹¹ Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, khususnya ketentuan mengenai kewajiban penyelenggara PMSE.

Pengaturan yang lebih spesifik terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Peraturan ini mengatur kewajiban penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar, menyediakan mekanisme pengaduan konsumen, menjaga keamanan data pribadi, serta menjamin keandalan sistem transaksi elektronik. Ketentuan tersebut memperlihatkan bahwa marketplace bukan hanya berfungsi sebagai penyedia ruang digital, melainkan juga memiliki tanggung jawab dalam menciptakan transaksi yang aman dan terpercaya. Di samping itu, kewajiban marketplace juga berkaitan dengan perlindungan data pribadi konsumen. Dalam praktiknya, marketplace mengumpulkan berbagai informasi penting, seperti identitas pengguna, alamat, nomor telepon, data pembayaran, hingga riwayat transaksi. Oleh karena itu, marketplace wajib menjaga kerahasiaan serta keamanan data tersebut agar tidak disalahgunakan oleh pihak lain. Kegagalan dalam melindungi data pribadi dapat menimbulkan tanggung jawab hukum, baik secara administratif, perdata, maupun pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹²

4. Analisis Normatif terhadap Tanggung Jawab Marketplace

Berdasarkan pendekatan penelitian hukum normatif, dapat dipahami bahwa tanggung jawab marketplace tidak hanya didasarkan pada hubungan kontraktual dengan pengguna, tetapi juga merupakan konsekuensi dari kewajiban hukum sebagai penyelenggara sistem elektronik. Norma hukum yang terdapat dalam Undang-Undang

¹² Indonesia, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, khususnya kewajiban pengendali data pribadi dalam menjaga keamanan data pengguna.

Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah tentang PMSE menunjukkan adanya kewajiban marketplace untuk menjamin keamanan, keandalan, transparansi, dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Secara normatif, marketplace tidak dapat berlindung di balik alasan bahwa seluruh tanggung jawab berada pada penjual (*merchant*). Apabila marketplace mengetahui atau sepatutnya mengetahui adanya pelanggaran, namun tidak melakukan tindakan pencegahan maupun penindakan, maka marketplace dapat dianggap lalai dalam menjalankan kewajiban hukumnya. Kelalaian tersebut bertentangan dengan prinsip kehati-hatian, itikad baik, dan perlindungan konsumen yang menjadi dasar penyelenggaraan perdagangan elektronik.

Dengan demikian, tanggung jawab marketplace harus dipahami sebagai tanggung jawab hukum yang bersifat proporsional. Marketplace tidak bertanggung jawab atas seluruh kerugian yang timbul secara otomatis, namun tetap dapat dimintai pertanggungjawaban apabila kerugian tersebut disebabkan oleh kegagalan sistem elektronik, kelalaian dalam melakukan pengawasan, tidak tersedianya mekanisme pengaduan yang efektif, atau tidak dipenuhinya kewajiban hukum sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pendekatan ini sejalan dengan tujuan hukum untuk memberikan kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan bagi seluruh pihak dalam transaksi perdagangan elektronik.¹³

¹³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi (Jakarta: Grasindo, 2020), hlm. 95–110.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa marketplace memiliki kedudukan hukum sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) yang tidak hanya berfungsi sebagai perantara dalam transaksi perdagangan elektronik, tetapi juga mempunyai kewajiban hukum untuk menyelenggarakan sistem elektronik yang aman, andal, transparan, dan bertanggung jawab.

Tanggung jawab tersebut mencakup perlindungan terhadap hak-hak konsumen melalui penyediaan informasi yang benar, pengawasan terhadap pelaku usaha, perlindungan data pribadi, serta penyediaan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif. Oleh karena itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban apabila kerugian yang dialami konsumen timbul akibat kelalaian dalam memenuhi kewajiban hukumnya sebagai penyelenggara sistem elektronik.

Tanggung jawab hukum marketplace harus diterapkan secara proporsional sesuai dengan tingkat kelalaian yang menyebabkan kerugian konsumen. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik menjadi tanggung jawab bersama antara pelaku usaha dan marketplace sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik

untuk menjamin kepastian hukum, keadilan, dan keamanan dalam bertransaksi.

F. SARAN

1. Bagi Pemerintah dan Pembentuk Peraturan Perundang-undangan

Pemerintah perlu melakukan penguatan regulasi yang mengatur secara lebih tegas mengenai batas dan bentuk tanggung jawab hukum marketplace dalam transaksi perdagangan elektronik, termasuk pengawasan terhadap pelaku usaha yang menggunakan platform digital, mekanisme penyelesaian sengketa secara elektronik, serta pemberian sanksi yang efektif bagi marketplace yang lalai memenuhi kewajibannya. Harmonisasi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, dan peraturan pelaksana lainnya juga perlu terus dilakukan agar tercipta kepastian hukum dan perlindungan konsumen yang lebih optimal.

2. Bagi Marketplace dan Pelaku Usaha

Marketplace perlu meningkatkan pengawasan, keamanan sistem, dan perlindungan konsumen, sedangkan pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jujur dan memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, *Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024*, hlm. 15.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Laporan Tahunan Perlindungan Konsumen Tahun 2024*, hlm. 28.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, khususnya kewajiban pengendali data pribadi dalam menjaga keamanan data pengguna.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing, 2019, hlm. 300–305
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi (Jakarta: Kencana, 2021), hlm. 255–260.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta: Kencana, 2021, hlm. 55–60.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi (Jakarta: Grasindo, 2020), hlm. 95–110.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Grasindo
- UNCTAD, *Digital Economy Report 2024* (Geneva: UNCTAD, 2024),