



Tanggung Gugat Pelaku Usaha Sebagai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dari Akibat Perbuatan Wanprestasi dalam Transaksi *E-Commerce*

Gusti Faza Aliya¹⁾, Albertus Sentot Sudarwanto²⁾

Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret
gustifaza29@gmail.com¹⁾, alsentotsudarwanto@yahoo.com²⁾

Abstract

As a contributor to economic growth in a country, the e-commerce sector is a form of technological development that needs to be accommodated with the latest legal umbrella to support resilience to social development and change. The efficiency and convenience offered in e-commerce transactions that can be carried out over long distances also have a number of risks that put consumers in a vulnerable position to default by business actors. Through normative research with a prescriptive nature, this study seeks to examine the framework of legal protection for consumers as well as the regulation of the liability of business actors due to acts of default in e-commerce transactions based on positive law in Indonesia associated with various legal theories and principles. It is known that the existing legal umbrella can accommodate consumer protection needs, but it is still not sufficient, especially in the Consumer Protection Law which tends to be conventional so that it needs to be updated to accommodate the values of electronic transactions.

Article History

Received: 8 Maret 2024
Reviewed: 17 Maret 2024
Published: 18 Maret 2024

Key Words

e-commerce, agreements, consumer protection, liability, default.

Abstrak

Sebagai kontributor pertumbuhan perekonomian di suatu negara, sektor *e-commerce* merupakan suatu bentuk perkembangan teknologi yang perlu diakomodasi dengan payung hukum teraktual guna mendukung ketahanan terhadap perkembangan dan perubahan sosial. Efisiensi dan kemudahan yang ditawarkan dalam transaksi *e-commerce* yang dapat dilakukan melalui jarak jauh memiliki sejumlah resiko pula yang menempatkan konsumen pada posisi rentan terhadap perbuatan wanprestasi oleh pelaku usaha. Melalui penelitian normatif dengan sifat preskriptif penelitian ini berupaya untuk mengkaji mengenai kerangka perlindungan hukum terhadap konsumen serta pengaturan tanggung gugat pelaku usaha akibat perbuatan wanprestasi dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan hukum positif di Indonesia dikaitkan dengan berbagai teori dan prinsip hukum. Diketahui bahwa payung hukum yang telah ada saat ini dapat mengakomodasi kebutuhan perlindungan konsumen, namun masih belum cukup memadai terutama dalam UU Perlindungan Konsumen yang cenderung bersifat konvensional sehingga perlu diperbaharui untuk mengakomodasi nilai-nilai transaksi secara elektronik.

Sejarah Artikel

Received: 8 Maret 2024
Reviewed: 17 Maret 2024
Published: 18 Maret 2024

Kata Kunci

e-commerce, perjanjian, perlindungan konsumen, tanggung gugat, wanprestasi.

Pendahuluan

Seiring perkembangan zaman transaksi jual beli telah berkembang dari cara konvensional ke arah yang lebih modern sehingga dapat dilakukan secara jarak jauh tanpa mempertemukan penjual dan pembeli dalam satu tempat yang sama. Perkembangan teknologi telah mendorong peningkatan terhadap kebutuhan manusia sehingga menuntut segala aktivitas agar lebih efisien.¹ Dalam bertransaksi jual beli, *e-commerce* telah menjadi pilihan yang marak

¹ Sahabuddin, 'Transaksi Konvensional Dengan Transaksi E-Commerce (Pendekatan Komparatif)', *Jurnal Lex Spesialis*, 20, 2014, 25–43.



digunakan sebab sangat menunjang efisiensi pemenuhan kebutuhan manusia dari jarak jauh. Pada tahun 2021, sejumlah 88% dari total jumlah penduduk Indonesia diketahui merupakan pengguna internet yang membeli barang secara daring.²

E-commerce merupakan sektor yang prospektif dan berkontribusi besar terhadap perkembangan perekonomian di suatu negara. Berdasarkan laporan Google, Temasek, dan Bain & Company dengan judul *e-Conomy SEA 2023*, diketahui bahwa *e-commerce* menjadi sektor penyumbang ekonomi digital terbesar di Indonesia, yakni dengan nilai transaksi bruto atau *gross merchandise value* (GMV) mencapai US\$62 miliar. Walaupun demikian, GMV *e-commerce* di Indonesia pada tahun 2023 mengalami penurunan sebanyak 13% daripada tahun 2022 yang mampu mencapai angka 20% secara tahunan.³ Guna mendukung ketahanan *e-commerce* payung hukum yang kuat dan teraktual dalam menghadapi berbagai perubahan dan tantangan juga merupakan salah satu faktor pendukung agar sektor *e-commerce* dapat terus memberikan kontribusi secara signifikan terhadap perekonomian negara, meningkatkan kepercayaan konsumen, serta memberikan iklim bisnis yang sehat.

Dibalik efisiensi dan kemudahan yang ditawarkan dalam transaksi jual beli *e-commerce*, kegiatan ini juga kerap menempatkan konsumen pada posisi yang cenderung lebih rentan dirugikan karena keterbatasan pembeli selaku konsumen dalam melihat kondisi dan keaslian barang secara langsung sebelum menyetujui perjanjian jual beli, serta tidak adanya daya tawar konsumen dalam *e-commerce*.⁴ Sejumlah problematika hukum yang dihadapi konsumen mengarahkan pada kerugian yang seringkali berkaitan dengan barang dan/ atau jasa yang dibeli. Dalam suatu perjanjian patutnya para pihak wajib mematuhi kesepakatan yang telah ditentukan, sehingga ketika salah satu pihak atau para pihak tidak memenuhi isi perjanjian sebagaimana mestinya dapat dikatakan telah terjadi wanprestasi.⁵ Ketika terjadi perbuatan wanprestasi, maka pihak yang menderita kerugian berhak untuk menuntut ganti rugi atau kompensasi yang telah diabaikan oleh pihak yang melakukan wanprestasi.⁶

Perlindungan hukum dalam *e-commerce* harus mampu mengakomodasi kepentingan seluruh pihak terutama konsumen sebagai pihak yang sering mengalami kerugian (Haryono et al., 2023: 208). Sebagai basis perlindungan hukum, Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD NRI) Tahun 1945 telah mengakomodasi jaminan kepastian

² Rina Irawati and Irawan Budi Prasetyo, 'Pemanfaatan Platform E-Commerce Melalui Marketplace Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan Dan Mempertahankan Bisnis Di Masa Pandemi (Studi Pada UMKM Makanan Dan Minuman Di Malang)', *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 6.2 (2021), 114–33.

³ Cindy Mutia Annur, 'E-Commerce, Sektor Penyumbang Ekonomi Digital Terbesar Indonesia Pada 2023', *Databoks*, 2023 <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/11/06/e-commerce-sektor-penyumbang-ekonomi-digital-terbesar-indonesia-pada-2023>>.

⁴ Tetanoe Bernada, 'Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Di Indonesia', *Jurnal Hukum Dan Peradilan*, 6.1 (2017), 1–24 <<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25216/jhp.6.1.2017.1-24>>.

⁵ Ivana Wulandari, Albertus Sentot Sudarwanto, and Hari Purwadi, 'Wanprestasi Debitur Dalam Perjanjian Lisan (Studi Kasus Butik Warna Kabupaten Lampung Utara)', in *Proceeding of Conference on Law and Social*, 2023.

⁶ Purwanto and Bambang Teguh Handoyo, 'Perspective of Legal Protection to Consumers in Online Purchase Agreements (E-Commerce)', in *Proceedings of the International Conference On Law, Economics, and Health (ICLEH 2022)* (Atlantis Press SARL, 2023), pp. 247–56 <https://doi.org/10.2991/978-2-38476-024-4_27>.



hukum, pemberian manfaat sebesar-besarnya bagi para pihak secara keseluruhan, serta memastikan keadilan dan keseimbangan bagi para pihak.⁷ Dalam peraturan teraktual, perkembangan transaksi jual beli *e-commerce* ini diakomodasi dalam UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dan UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta peraturan turunan lainnya. Sedangkan, basis penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen masih mengacu pada UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Transaksi *e-commerce* adalah suatu bentuk kemajuan teknologi dalam dunia perdagangan saat ini, sehingga payung hukum perlindungan konsumen harus dibangun menyesuaikan dengan kemajuan yang terjadi.⁸ Dengan adanya perlindungan hukum yang jelas dapat menjadi landasan bagi penegakan hukum dalam transaksi *e-commerce*.

Adapun penulis berupaya mengkaji mengenai pengaturan terhadap tanggung gugat pelaku usaha yang terdiri atas penjual (*merchant*) dan *marketplace* sekaligus sebagai penyelenggara sistem elektronik, sehingga dapat diketahui secara jernih batasan atau ranah yang menjadi kewajiban bagi *merchant* dan *marketplace* untuk memenuhi tanggung gugatnya ketika terjadi wanprestasi terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Di sisi lain, penelitian ini berupaya memastikan bahwa pengaturan yang ada telah memberikan kepastian hukum yang berkeadilan dan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam mengenai “Tanggung Gugat Pelaku Usaha Sebagai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dari Akibat Perbuatan Wanprestasi dalam Transaksi *E-Commerce*”.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Dalam penelitian ini sifat yang digunakan adalah preskriptif, sehingga objek ilmu hukum adalah koherensi antara norma hukum dan prinsip hukum, antara aturan hukum dan norma hukum serta merupakan koherensi antara tingkah laku bukan perilaku individu dengan norma hukum. Selain itu, penelitian ini bersifat terapan yang mana penelitian hukum dalam kerangka kegiatan akademis sekalipun harus melahirkan preskripsi yang dapat diterapkan, sehingga preskripsi yang diberikan harus koheren dengan gagasan dasar hukum yang berpangkal dari moral.⁹ Fokus kajian penelitian ini adalah untuk menganalisis problematika perlindungan hukum dalam hukum positif yang berkaitan dengan tanggung gugat pelaku usaha akibat wanprestasi terhadap konsumen yang dirugikan dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce* menggunakan berbagai prinsip dan teori hukum.

⁷ Niru Anita Sinaga and Nunuk Sulisrudatin, ‘Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia’, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 5.2 (2015), 71–87 <<https://doi.org/10.35968/jh.v5i2.110>>.

⁸ Handriyanto Igrisa, Mohamad Rusdiyanto U. Puluhulawa, and Julius T. Mandjo, ‘Increasing Awareness of Consumer Rights and Obligations in E-Commerce Transaction Activities’, *Estudiante Law Journal*, 4.2 (2022), 42–59 <<https://doi.org/10.33756/eslaj.v4i2.15988>>.

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Premada Media Group, 2014).



Hasil Penelitian dan Pembahasan

Transaksi jual beli melalui *e-commerce* pada dasarnya hampir sama seperti jual beli secara konvensional termasuk pada hukum yang mengakomodasi perlindungan terhadap konsumen, meskipun terdapat beberapa perbedaan karakteristik yang lebih khusus pada cara bertransaksi dalam *e-commerce*. Lemahnya posisi konsumen mendorong terbentuknya suatu kerangka hukum perlindungan terhadap konsumen sebagaimana hukum ditujukan untuk memberikan perlindungan (pengayoman) bagi masyarakat. Hukum perlindungan konsumen mengandung asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hal terciptanya hubungan hukum dan terjadinya suatu permasalahan sebagai akibat hukum yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumen.¹⁰

Perjanjian jual beli akan melahirkan suatu hubungan kontraktual yang mengikat bagi para pihak. Para pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce* meliputi *merchant* (pelaku usaha perseorangan maupun badan usaha) selaku penjual produk, *buyer* (konsumen) selaku *end user* (pengguna akhir) produk, *marketplace* selaku pihak penyelenggara sistem elektronik maupun bertindak sebagai penjual produk, serta pihak bank atau jasa layanan transaksi pembayaran. Hubungan kontraktual dalam transaksi *e-commerce* tercipta melalui serangkaian tahapan, meliputi: a) tahap pra kontraktual, yaitu adanya penawaran (*offer*) dan penerimaan (*acceptance*); b) tahap kontraktual, yaitu adanya persesuaian pernyataan kehendak antara para pihak; c) tahap pasca kontraktual, yaitu pelaksanaan perjanjian.¹¹ Penawaran secara elektronik dinyatakan telah diterima oleh konsumen selaku pihak penerima setelah konsumen menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku pada *marketplace*. Kemudian, hubungan perikatan dimulai setelah konsumen menyetujui untuk melakukan pembelian berdasarkan informasi mengenai harga dan barang yang tertera pada *marketplace* yang telah disediakan.

Dalam transaksi *e-commerce*, pelaku usaha seringkali mengabaikan pemenuhan prestasi terhadap konsumen, sehingga konsumen acapkali mengalami kerugian. Hal ini dapat terjadi karena karakteristik *e-commerce* yang sangat memungkinkan terjadinya wanprestasi. Wanprestasi dalam transaksi *e-commerce* dapat terjadi ketika pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya terhadap konsumen, baik dalam hal pengiriman barang, kualitas produk, maupun pelayanan. Adapun bentuk wanprestasi dari pihak pelaku usaha dalam jual beli dalam transaksi *e-commerce*, yaitu:¹²

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan, yakni pelaku usaha tidak melakukan pengiriman barang sebagaimana yang sudah diperjanjikan dalam transaksi *e-commerce*;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana dijanjikannya, yakni pelaku usaha melakukan pengiriman barang namun barang tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh pembeli;

¹⁰ Salim HS, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010).

¹¹ Ibid.

¹² Serena G. Niagara, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Penjual Dalam Transaksi Elektronik', *Pamulang Law Revi*, 2.1 (2019), 55–62.



- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat, yakni pelaku usaha melakukan pengiriman barang yang telah dipesan oleh pembeli namun terjadi keterlambatan pengiriman barang yang tidak diketahui oleh pihak pembeli;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan, yakni pelaku usaha melakukan pengiriman barang yang telah dipesan oleh pembeli namun barang yang dikirim ialah barang yang cacat, barang yang seharusnya tidak boleh diperjualbelikan.

Perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha tentunya akan menimbulkan suatu akibat hukum. Pihak yang menderita kerugian memiliki hak untuk mengajukan tuntutan hak dan meminta pertanggungjawaban. Tuntutan hak diajukan oleh pihak yang memiliki kepentingan atas perlindungan hukum yang diberikan oleh undang-undang melalui pengadilan serta menderita kerugian akibat tidak dilaksanakannya kewajiban orang lain untuk memenuhi hak pihak yang bersangkutan.¹³ Dalam kamus hukum istilah pertanggungjawaban memiliki 2 (dua) pemahaman, yakni *liability* dan *responsibility*. Peter Mahmud Marzuki memaknai *liability* dengan padanan kata tanggung gugat (*aansprakelijkheid*) sebagai bentuk spesifik dari tanggung jawab. Tanggung gugat mengacu pada tanggung jawab hukum seseorang atau badan hukum dalam memberikan kompensasi atau ganti rugi setelah adanya perbuatan hukum yang menimbulkan kewajiban tersebut.¹⁴ Seorang ahli hukum perdata di awal abad ke-10 yaitu J.H. Niewenhuis, memiliki sudut pandang yang sama dalam memaknai arti tanggung gugat, yakni sebagai kewajiban untuk menanggung ganti rugi sebagai akibat pelanggaran terhadap norma berupa perbuatan melawan hukum atau wanprestasi.¹⁵ Tanggung gugat mengacu pada tanggung jawab keperdataan seseorang yang timbul manakala terdapat tuntutan hak ataupun gugatan melalui lembaga peradilan dari orang yang merasa dirugikan.¹⁶

Perlindungan hukum bagi setiap orang yang terikat secara hukum dengan orang lain merupakan tujuan dari adanya pengaturan tanggung gugat. Apabila pengaturan terhadap tanggung gugat pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* pada hukum positif di Indonesia terakomodasi secara komprehensif menandakan upaya negara dalam menjamin pemenuhan hak atas perlindungan hukum terhadap konsumen memiliki kualitas dan kapasitas yang memadai. Menurut Philipus M. Hadjon aspek-aspek dalam perlindungan hukum bagi rakyat sebagai respons pemerintah bersifat preventif dan represif. Guna mencegah timbulnya sengketa diperlukan perlindungan hukum preventif berupa penegakan prinsip kehati-hatian dalam proses pengambilan keputusan serta perlindungan hukum represif dalam proses penyelesaian sengketa baik secara litigasi maupun non litigasi.¹⁷ Sarana preventif memberikan kesempatan kepada subyek hukum, yakni konsumen untuk mengajukan keberatan sebelum keputusan pemerintah menjadi definitif, sementara sarana represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul.

¹³ Ibid.

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2008).

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Muhammad Khoidin, *Tanggung Gugat Dalam Hukum Perdata* (Yogyakarta: LaksBang Justitia, 2023).

¹⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987).



Sifat pengaturan mengenai tanggung gugat dapat menjadi sarana preventif dalam mencegah terjadinya wanprestasi bagi para pihak dalam transaksi *e-commerce*, sehingga dalam pelaksanaan perjanjian baik pelaku usaha maupun konsumen akan mematuhi klausula yang telah disepakati dalam perjanjian karena terdapat batasan-batasan dalam kesepakatan yang telah ditetapkan. Selain itu, sifat represif juga muncul dalam pelaksanaan dari pengaturan tanggung gugat karena konsekuensi yang timbul akan mendorong pelaku usaha yang melakukan tindakan wanprestasi untuk memberikan kompensasi baik berupa penggantian biaya, bunga, dan kerugian terhadap konsumen melalui mekanisme yang telah ditetapkan oleh *marketplace* sebagai wadah dalam transaksi *e-commerce*.

Sebagai suatu upaya perlindungan hukum secara represif, dasar pemenuhan tanggung gugat pelaku usaha akibat wanprestasi dalam transaksi *e-commerce* secara eksplisit dipertegas dalam Pasal 7 huruf g UU Perlindungan Konsumen juga mengatur bahwa pelaku usaha yang melakukan perbuatan wanprestasi terikat oleh adanya kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian barang dan/ atau jasa terhadap konsumen yang telah mengalami kerugian. Adapun pertanggungjawaban pelaku usaha pada umumnya berkenaan dengan ganti rugi dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen adalah ganti rugi atas kerusakan, ganti rugi atas pencemaran, dan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan.

Selain pemberian kompensasi, Pasal 70 ayat (2) PP PMSE juga memperkenankan para pihak juga dapat melakukan pembatalan perjanjian sesuai dengan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dan peraturan lainnya. Hal ini sesuai dengan KUH Perdata dan *Herziene Indonesich Reglement* (HIR), yaitu:

- a. Menurut Pasal 1243 KUH Perdata debitur yang dinyatakan lalai dan tetap tidak memenuhi prestasi berkewajiban untuk membayar biaya, bunga, dan kerugian yang diderita oleh kreditur;
- b. Menurut Pasal 1267 KUH Perdata kreditur dapat memaksa debitur untuk melakukan pemenuhan prestasi maupun pembatalan prestasi disertai dengan adanya penggantian biaya, bunga, dan kerugian;
- c. Menurut Pasal 1237 ayat (2) KUH Perdata debitur yang lalai dalam menyerahkan barang sebagaimana yang diperjanjikan, maka sejak terjadinya wanprestasi terjadi peralihan risiko kepada debitur atau benda menjadi tanggungan debitur. Dengan demikian, maka sanksi untuk mengganti biaya, bunga, dan kerugian dibebankan kepada debitur yang tidak mampu menyerahkan benda ataupun merawatnya oleh karena kesalahannya;
- d. Menurut Pasal 181 HIR debitur yang dinyatakan lalai berdasarkan putusan pengadilan, maka dikenakan sanksi untuk membayar biaya perkara;

Menurut KUH Perdata pihak yang merasa dirugikan akibat adanya perbuatan orang lain sehingga melanggar haknya maupun tidak mendapatkan pemenuhan hak akibat pihak lain melalaikan kewajibannya, maka dapat mengajukan tuntutan hak terhadap pihak yang



menyebabkan timbulnya kerugian tersebut.¹⁸ Adapun tuntutan hak atau gugatan dapat diajukan oleh konsumen yang memiliki kepentingan bertindak dan merasa menderita kerugian akibat tidak dilaksanakannya kewajiban oleh pelaku usaha. Dalam hal ini konsumen yang dirugikan akan membuktikan adanya perbuatan wanprestasi yang telah dilakukan oleh pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*.

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 38 ayat (1) UU ITE dan Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 38 ayat (1) UU ITE disebutkan bahwa: "Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/ atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian". Sedangkan dalam Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa "Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum". Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/ atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.¹⁹

Adapun tanggung gugat pelaku usaha baik *merchant* berupa perseorangan atau badan usaha maupun *marketplace* bertindak sebagai penjual dalam hal terjadinya wanprestasi pada dasarnya berkewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen melalui prosedur yang berlaku dalam perjanjian standar *marketplace*. Dalam hal *marketplace* di mana barang yang tersedia merupakan barang yang dimiliki oleh pengguna sebagai *merchant*, maka *marketplace* tidak dapat dimintai tanggung gugat atas ganti rugi. Segala resiko yang berhubungan dengan transaksi menjadi tanggung jawab langsung dari *buyer* dan *merchant*.²⁰ Pada aplikasi Shopee dapat diketahui bahwa ketentuan terkait kedudukan hukum pihak yang berkewajiban memenuhi tuntutan ganti rugi diatur sebagai berikut:²¹

- 1) Anda setuju untuk mengganti rugi, membela dan membebaskan Shopee, dan para pemegang saham, anak perusahaan, afiliasi, direktur, petugas, agen, pemilik merek bersama dan mitra lainnya, serta karyawannya (secara bersama-sama disebut "Pihak yang Diberi Ganti Rugi") dari dan terhadap setiap dan semua klaim, tindakan hukum (termasuk namun tidak terbatas pada tindakan hukum perdata dan pidana), proses hukum, dan gugatan dan semua hal yang berkaitan dengan kewajiban, kerugian,

¹⁸ W Gusmansyah and W Abdul Jafar, 'The Default of Trading Transactions Online (E-Commerce) on Economic Law Perspective', *International Journal of Academic Multidisciplinary Research (IJAMR)*, 6.2 (2022), 11–16 <<http://repository.iainbengkulu.ac.id/9347/1/IJAAFMR220202.pdf>>.

¹⁹ Yudha Sri Wulandari, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce', *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 2.2 (2018), 199–210 <<https://doi.org/https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i2.687>>.

²⁰ Rizkinil Jusar, Palmawati Taher, and Inge Dwivismiar, 'Tanggungjawab Pelaku Usaha Dan Marketplace Terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik Dalam Transaksi E-Commerce', *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 3.1 (2023), 62 <<https://doi.org/10.51825/sjp.v3i1.19234>>.

²¹ 'Syarat Dan Ketentuan Mitra Shopee' <<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73426-Syarat-dan-Ketentuan-Mitra-Shopee>> [diakses pada tanggal 27 Februari 2024 pukul 14.27 WIB].



penyelesaian, penalti, denda, biaya dan pengeluaran (termasuk, dengan tidak terbatas pada, setiap biaya penyelesaian permasalahan lainnya) yang dikeluarkan oleh Pihak yang Diberi Ganti Rugi yang timbul dari atau berkaitan dengan: (a) setiap transaksi yang dibuat di aplikasi Mitra, atau setiap permasalahan terkait dengan transaksi tersebut (kecuali dimana Shopee adalah penjual di dalam transaksi yang terkait dengan permasalahan tersebut), (b) hosting, pengoperasian, pengelolaan dan/ atau administrasi Layanan oleh atau atas nama Shopee, (c) pelanggaran atas ketentuan apa pun dari Syarat Layanan Mitra Shopee ini atau setiap kebijakan atau pedoman yang dirujuk di sini oleh Anda, (d) penggunaan atau penyalahgunaan Layanan oleh Anda, (e) pelanggaran terhadap hukum atau hak pihak ketiga oleh Anda.

- 2) Pengguna melepaskan Shopee dari tuntutan ganti rugi dan menjaga Shopee (termasuk induk perusahaan, direktur, dan karyawan) dari setiap klaim atau tuntutan, termasuk biaya hukum yang wajar, yang dilakukan oleh pihak ketiga yang timbul dalam hal Pengguna melanggar Perjanjian ini, penggunaan Aplikasi Mitra Shopee yang tidak semestinya dan/ atau pelanggaran Pengguna terhadap hukum atau hak-hak pihak ketiga.

Kemudian, pada aplikasi *marketplace* lainnya seperti Tokopedia turut mengatur terkait hubungan hukum para pihak dalam perjanjian jual beli sebagaimana tercantum klausula dalam perjanjian standar pada laman web tersebut, yakni: “Tokopedia adalah suatu perusahaan portal web yang menyediakan platform dalam menyediakan layanan kepada Pengguna untuk dapat menjadi Partner maupun Mitra Tokopedia di Situs/Aplikasi. Dengan demikian transaksi yang terjadi adalah transaksi antar Pengguna, sehingga Pengguna memahami bahwa batasan tanggung jawab Tokopedia secara proporsional adalah sebagai penyedia jasa portal web...”. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diketahui bahwa di Tokopedia ketika terjadi wanprestasi, maka tanggung gugat melekat pada *merchant* yang bermitra dengan Tokopedia. Sebagaimana klausula perjanjian standar Tokopedia memuat kewajiban ganti rugi sebagai berikut: “Mitra Tokopedia akan melepaskan Tokopedia dari tuntutan ganti rugi dan menjaga Tokopedia (termasuk Induk Perusahaan, direktur, dan karyawan) dari setiap klaim atau tuntutan, termasuk biaya hukum yang wajar, yang dilakukan oleh pihak ketiga yang timbul dalam hal Mitra Tokopedia melanggar Perjanjian ini, penggunaan Situs/Aplikasi yang tidak semestinya dan/atau pelanggaran Mitra Tokopedia terhadap hukum atau hak-hak pihak ketiga”.²²

Pada umumnya ketentuan perjanjian standar *marketplace* sebagaimana contoh di atas menerangkan kedudukan para pihak yang berkewajiban untuk melakukan pemenuhan tanggung gugat sesuai ketentuan Pasal 1266 KUH Perdata di mana tanggung gugat terletak pada pihak yang melakukan hubungan hukum dalam perjanjian jual beli dan melakukan tindakan wanprestasi. Dalam hal ini, UU Perlindungan Konsumen belum mengatur terkait pihak ketiga atau *marketplace* selaku pihak penyelenggara sistem elektronik di mana mekanisme transaksi *e-commerce* sebagai suatu perkembangan teknologi yang belum juga

²² ‘Syarat Dan Ketentuan Mitra Tokopedia’ <<https://www.tokopedia.com/help/article/syarat-dan-ketentuan-mitra-tokopedia>> [diakses pada tanggal 20 Februari 2024 pukul 20.40 WIB].



diakomodasi dalam undang-undang ini. Namun, mekanisme perlindungan hukum preventif dalam konteks kewajiban tanggung gugat pelaku usaha sudah diakomodasi. Selain terkait kewajiban tanggung gugat pelaku usaha, Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen telah mengatur terkait klausula baku perjanjian yang diperbolehkan dan dilarang, sehingga hal-hal yang sekiranya dapat merugikan konsumen akibat kesewenangan *marketplace* selaku pembuat kebijakan penyelenggaraan sistem elektronik maupun merchant dalam transaksi *e-commerce* dapat tercegah.

Kesimpulan

Pelaku usaha yang melakukan perbuatan wanprestasi terikat oleh adanya kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian barang dan/ atau jasa terhadap konsumen yang telah mengalami kerugian. Konsumen juga dapat menuntut pemenuhan prestasi maupun pembatalan perjanjian disertai kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian barang dan/ atau jasa sebagaimana merujuk pada ketentuan dalam KUH Perdata. Adapun hukum positif telah mengakomodasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce*, namun masih belum memadai sebab ditemukan kekurangan dalam basis perlindungan hukum terhadap konsumen, yakni UU Perlindungan konsumen. Aspek-aspek yang diakomodasi dalam aturan tersebut masih bersifat konvensional. Belum diakuinya pihak ketiga atau *marketplace* sebagai pihak yang terlibat dalam kegiatan transaksi pada UU Perlindungan Konsumen menyebabkan konstruksi hubungan hukum para pihak diketahui berdasarkan pada masing-masing perjanjian standar yang dibuat *marketplace*.

Saran

Sebagai basis penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah perlu menginisiasi pembaharuan terhadap UU Perlindungan Konsumen agar sesuai dengan era perkembangan teknologi dan mengakomodasi aspek-aspek hukum teraktual yang mencakup transaksi jual beli *e-commerce*. Pembaharuan UU Perlindungan Konsumen perlu mengakui adanya pihak ketiga dalam suatu transaksi jual beli, agar dalam transaksi *e-commerce* konstruksi hubungan hukum antar para pihak serta hak dan kewajibannya menjadi jelas.

Daftar Pustaka

Buku

- Hadjon, Philipus M., *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987)
- HS, Salim, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010)
- Khoidin, Muhammad, *Tanggung Gugat Dalam Hukum Perdata* (Yogyakarta: LaksBang Justitia, 2023)
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014)
- , *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2008)



Jurnal dan Artikel

- Bernada, Tetanoe, 'Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Di Indonesia', *Jurnal Hukum Dan Peradilan*, 6.1 (2017), 1–24 <<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25216/jhp.6.1.2017.1-24>>
- Gusmansyah, W, and W Abdul Jafar, 'The Default of Trading Transactions Online (E-Commerce) on Economic Law Perspective', *International Journal of Academic Multidisciplinary Research (IJAMR)*, 6.2 (2022), 11–16 <<http://repository.iainbengkulu.ac.id/9347/1/IJAAFMR220202.pdf>>
- Igirisa, Handriyanto, Mohamad Rusdiyanto U. Puluhulawa, and Julius T. Mandjo, 'Increasing Awareness of Consumer Rights and Obligations in E-Commerce Transaction Activities', *Estudiante Law Journal*, 4.2 (2022), 42–59 <<https://doi.org/10.33756/eslaj.v4i2.15988>>
- Irawati, Rina, and Irawan Budi Prasetyo, 'Pemanfaatan Platform E-Commerce Melalui Marketplace Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan Dan Mempertahankan Bisnis Di Masa Pandemi (Studi Pada UMKM Makanan Dan Minuman Di Malang)', *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 6.2 (2021), 114–33
- Jusar, Rizkinil, Palmawati Taher, and Inge Dwivismiar, 'Tanggungjawab Pelaku Usaha Dan Marketplace Terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik Dalam Transaksi E-Commerce', *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 3.1 (2023), 62 <<https://doi.org/10.51825/sjp.v3i1.19234>>
- Niagara, Serena G., 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Penjual Dalam Transaksi Elektronik', *Pamulang Law Revi*, 2.1 (2019), 55–62
- Purwanto, and Bambang Teguh Handoyo, 'Perspective of Legal Protection to Consumers in Online Purchase Agreements (E-Commerce)', in *Proceedings of the International Conference On Law, Economics, and Health (ICLEH 2022)* (Atlantis Press SARL, 2023), pp. 247–56 <https://doi.org/10.2991/978-2-38476-024-4_27>
- Sahabuddin, 'Transaksi Konvensional Dengan Transaksi E-Commerce (Pendekatan Komparatif)', *Jurnal Lex Specialis*, 20, 2014, 25–43
- Sinaga, Niru Anita, and Nunuk Sulisrudatin, 'Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia', *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 5.2 (2015), 71–87 <<https://doi.org/10.35968/jh.v5i2.110>>
- Wulandari, Ivana, Albertus Sentot Sudarwanto, and Hari Purwadi, 'Wanprestasi Debitur Dalam Perjanjian Lisan (Studi Kasus Butik Warna Kabupaten Lampung Utara)', in *Proceeding of Conference on Law and Social*, 2023
- Wulandari, Yudha Sri, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce', *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 2.2 (2018), 199–210 <<https://doi.org/https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i2.687>>



Peraturan Perundang-Undangan

Herziene Indonesich Reglement

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11
Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Website

Annur, Cindy Mutia, 'E-Commerce, Sektor Penyumbang Ekonomi Digital Terbesar Indonesia Pada 2023', *Databoks*, 2023 <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/11/06/e-commerce-sektor-penyumbang-ekonomi-digital-terbesar-indonesia-pada-2023>>

Shopee. (n.d.). Retrieved August 27, 2023, from Pusat Bantuan Shopee website:
<<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73426-Syarat-dan-Ketentuan-Mitra-Shopee>>

Tokopedia. (n.d.). Retrieved August 20, 2023, from Tokopedia Care website:
<<https://www.tokopedia.com/help/article/syarat-dan-ketentuan-mitra-tokopedia>>