



TINJAUAN YURIDIS TANGGUNGJAWAB MARKETPLACE TERHADAP TRANSAKSI FIKTIF PENGGUNA

Tubagus Hilman Alwasyi ¹⁾, Agus Ariadi ²⁾

¹⁾Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Terbuka

²⁾Dosen Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Terbuka

E-mail: thilman8@gmail.com ¹⁾, ariadiagus1@gmail.com ²⁾

Abstract

Fictitious transactions on marketplace platforms have become increasingly prevalent, exposing consumers to a high risk of financial loss. Therefore, examining the legal liability of marketplaces arising from such fraudulent transactions is of critical importance. This study aims to analyze the responsibility of marketplaces for consumer losses resulting from fictitious transactions and to assess the available legal remedies. Type of the research was an normative legal research through conceptual and statutory approaches. Primary legal materials include Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, Law Number 1 of 2024 on Electronic Information and Transactions, and other relevant regulations. Secondary legal materials include relevant scholarly articles. This research uses a qualitative descriptive analysis. The study's results show that: (1) the accountability of marketplaces for consumer losses due to fictitious transactions remains suboptimal, primarily due to weak oversight implementation and the prevailing perception of marketplaces as mere intermediaries without active responsibility. This situation may cause considerable harm to consumers. To address this, a more advanced identity verification system supported by modern technology, along with greater transparency and efficiency in complaint handling, should be implemented. (2) Regarding legal remedies, the major

Abstrak (Indonesia)

Transaksi fiktif di platform marketplace semakin marak sehingga konsumen berisiko mengalami kerugian. Oleh karena itu, tanggung jawab marketplace akibat transaksi fiktif sangat penting untuk dikaji. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab marketplace terhadap kerugian yang diderita konsumen akibat transaksi fiktif dan menganalisis upaya hukum yang dapat ditempuh. Metode penelitian menggunakan tipe penelitian hukum normatif dengan pendekatan konseptual dan perundang-undangan. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan regulasi relevan lainnya. Bahan hukum sekunder meliputi literatur ilmiah yang relevan. Analisis dalam penelitian menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tanggung jawab marketplace terhadap kerugian konsumen akibat transaksi fiktif masih belum optimal, disebabkan lemahnya implementasi pengawasan serta kecenderungan marketplace sebagai perantara tanpa tanggung jawab aktif. Hal ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen. Solusinya, perlu penguatan sistem verifikasi identitas berbasis teknologi canggih, peningkatan transparansi dan kecepatan penanganan pengaduan konsumen. (2) Terkait upaya hukum, permasalahan utama korban transaksi fiktif di platform marketplace terletak pada lemahnya perlindungan dan kesadaran konsumen dalam menempuh upaya hukum yang tersedia. Jalur litigasi adalah langkah yang tegas namun

Article History

Submitted: 15 Desember 2025

Accepted: 18 Desember 2025

Published: 19 Desember 2025

Key Words

Marketplace Liability,
Fictitious Transactions,
Consumer Protection

Sejarah Artikel

Submitted: 15 Desember 2025

Accepted: 18 Desember 2025

Published: 19 Desember 2025

Kata Kunci

Tanggung jawab Marketplace,
Transaksi Fiktif, Perlindungan
Konsumen,



sering terkendala oleh prosedur rumit dan lamanya proses peradilan. Sementara jalur non-litigasi seperti mediasi melalui BPKN dan mekanisme Online Dispute Resolution (ODR) lebih cepat, murah, dan fleksibel, tetapi masih menghadapi kendala infrastruktur serta kurangnya pemahaman publik. Solusinya, perlu penyederhanaan prosedur litigasi, penguatan dasar hukum dan infrastruktur ODR secara nasional, serta edukasi intensif bagi masyarakat mengenai hak dan mekanisme hukum yang dapat ditempuh.

PENDAHULUAN

Transaksi elektronik melalui platform *marketplace* semakin berkembang pesat dan sering kali menjadi pilihan utama konsumen dalam melakukan jual beli. Namun, fenomena ini memang menimbulkan sejumlah permasalahan, salah satunya ialah munculnya transaksi fiktif yang merugikan konsumen (Elkhashab, 2024). Berkenaan dengan hal tersebut, *marketplace* sebagai penyedia layanan memiliki peran strategis dalam menjamin keamanan dan keabsahan transaksi, yang mana pada hakikatnya pertanggungjawaban *marketplace* terhadap kerugian akibat transaksi fiktif menjadi hal penting untuk diteliti.

Di Indonesia (Santoso, 2025), praktik penjualan barang palsu melalui platform *marketplace* bukan lagi fenomena baru. Banyak ditemukan kasus di mana pelaku usaha memanfaatkan fleksibilitas dan jangkauan luas *marketplace* untuk menawarkan produk-produk tiruan yang secara substansi dan tampilan menyerupai produk asli milik pemegang merek terdaftar.

Menurut Amalia (Lia Amaliya, 2025), *marketplace* adalah platform yang memiliki tugas sebagai penyelenggara sistem elektronik dan memiliki tanggung jawab hukum jika terjadi kerugian pada konsumen. Walaupun secara bisnis *marketplace* memberikan banyak manfaat, namun dari sisi hukum ada banyak konsekuensi yang muncul karena ketiadaan regulasi yang spesifik, sehingga *marketplace* berpotensi untuk dimintai pertanggungjawaban hukum atas kerugian yang terjadi pada konsumen dalam transaksi digital.

Dalam konteks ini, secara filosofis prinsip keadilan dan perlindungan konsumen boleh dimaknai sebagai dasar utama yang mengatur tanggung jawab *marketplace*. *Marketplace* memang harus hadir sebagai entitas yang menjamin transparansi, kejujuran, dan keamanan transaksi, yang pada dasarnya bertujuan menciptakan kepercayaan dalam ekosistem digital yang adil bagi seluruh pihak (Afifah, 2024; Aji, 2022).

Ditegaskan juga kalau dari sisi sosiologis, *marketplace* berfungsi sebagai mediator dalam interaksi ekonomi digital yang melibatkan jutaan pengguna dengan latar belakang budaya dan sosial yang beragam (Mawaddah, 2024). Tanggung jawab *marketplace* dalam mengatasi transaksi fiktif memang tidak hanya menyangkut aspek hukum, tetapi juga yang pada hakikatnya mengarah pada pembangunan kesadaran sosial untuk mencegah praktik penipuan serta meningkatkan kepercayaan pengguna (Syukur, 2025).

Berkenaan dengan aspek hukum sebagai landasan yuridis, tanggung jawab *marketplace* diatur dalam kerangka hukum positif Indonesia, di mana UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menjadi dasar pengaturannya (Isradjuningtias, 2022). *Marketplace* wajib melakukan pengawasan dan memberikan sarana pelaporan terkait transaksi yang mencurigakan supaya dapat melindungi konsumen dari risiko kerugian.

Kalau dibahas lebih rinci mengenai regulasi, *marketplace* sebagai platform digital untuk transaksi jual beli benar-benar masuk dalam kategori pelaku usaha di pasar perdagangan elektronik. Pasar terkait mencakup pasar elektronik (*e-marketplace*) yang mempertemukan



penjual dan pembeli melalui sistem elektronik serta diatur dengan regulasi khusus yang mengatur perlindungan konsumen dan perdagangan elektronik. Salah satu pasal utama adalah Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mensyaratkan pelaku usaha memenuhi kewajiban memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Kemudian Pasal 21 ayat 2 UU No. 11 Tahun 2008 mengatur kewajiban pelaku usaha elektronik, termasuk *marketplace*, untuk menjamin keamanan dan kebenaran transaksi. Selain itu, Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 secara spesifik mengatur penyelenggaraan *marketplace* sebagai perantara transaksi elektronik dengan kewajiban menghapus konten yang merugikan konsumen setelah adanya laporan. Olehnya itu, *marketplace* diharapkan bertindak sebagai filter dan pengawas dalam mencegah transaksi fiktif yang merugikan pengguna (Engla Tandipa Jamil, 2025).

Hukum yang mengatur (Engla Tandipa Jamil, 2025) mengenai *marketplace* juga diatur dalam Pasal 48 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, menyatakan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem Elektronik harus memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Namun, kalau dipandang dari kenyataan di lapangan, masih terdapat gap antara kondisi nyata dengan harapan hukum. *Marketplace* terkadang belum optimal dalam melakukan pengawasan dan memberikan perlindungan yang memadai terhadap korban transaksi fiktif. Hal ini, yang mana pada dasarnya, disebabkan oleh lemahnya implementasi, keterbatasan teknologi monitoring, dan kurangnya kesadaran hukum di kalangan penyelenggara *marketplace* sehingga menimbulkan kontradiksi antara regulasi dan kondisi aktual (Mumpuni, 2024).

Tentu saja, penelitian ini merekomendasikan penguatan regulasi terkait mekanisme pengawasan *marketplace*, pemberian sanksi tegas bagi *marketplace* yang lalai, serta pengembangan sistem penyelesaian sengketa elektronik (*Online Dispute Resolution*) yang efektif dan efisien sebagai jalur non-litigasi. Dalam konteks ini, *marketplace* juga perlu meningkatkan edukasi kepada pengguna dan pelaku usaha agar mampu mengidentifikasi dan mencegah transaksi fiktif (Indriasari, 2021; Suma, 2024).

Olehnya itu, tanggung jawab *marketplace* terhadap transaksi fiktif pengguna memang menjadi aspek penting dalam melindungi hak konsumen dan membangun ekosistem perdagangan digital yang adil dan terpercaya. Melalui upaya hukum baik litigasi maupun non-litigasi, diharapkan perlindungan hukum konsumen dapat terpenuhi secara optimal sesuai ketentuan hukum positif Indonesia (Romdoni, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif melalui pendekatan konseptual dan perundang-undangan, dengan tujuan utama untuk menganalisis tanggung jawab *marketplace* terhadap kerugian konsumen akibat transaksi fiktif serta upaya hukum yang dapat ditempuh oleh korban. Bahan hukum primer terdiri dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) beserta perubahan dengan UU Nomor 19 Tahun 2016, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang mengatur hal-hal yang terkait wanprestasi, termasuk dalam kontrak jual beli secara umum dan regulasi relevan lainnya. Selanjutnya, bahan hukum sekunder berupa



literatur akademik, artikel ilmiah, dan dokumen pendukung relevan lainnya digunakan untuk memperkuat analisis.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan secara sistematis dan selektif dengan menelaah dokumen-dokumen hukum dan literatur terkait, yang secara kritis dipilih untuk mendukung pemahaman terhadap masalah hukum yang diangkat. Analisis bahan hukum mengikuti metode kualitatif deskriptif yang menekankan pada penguraian dan interpretasi substantif atas norma-norma hukum dan doktrin yang ditemukan, guna menghasilkan gambaran komprehensif mengenai penerapan tanggung jawab hukum *marketplace* dan efektivitas upaya hukum bagi konsumen korban transaksi fiktif. Seluruh proses penelitian berjalan secara sistematis mulai dari identifikasi dan pemilihan bahan hukum, pengkajian mendalam terhadap regulasi dan literatur, interpretasi normatif, hingga penyusunan hasil penelitian yang terstruktur dan komprehensif guna memberikan kontribusi intelektual dalam pengembangan hukum perlindungan konsumen di era perdagangan digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab *Marketplace* Terhadap Kerugian yang Diderita Konsumen Akibat Transaksi Fiktif

1. Dasar hukum dan kewajiban *marketplace* dalam melindungi konsumen dari transaksi fiktif

Berkenaan dengan dasar hukum dan kewajiban *marketplace* dalam melindungi konsumen dari transaksi fiktif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) boleh dimaknai sebagai payung hukum utama yang mengatur hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia. UUPK memang memberikan mekanisme perlindungan kepada konsumen agar terhindar dari praktik transaksi yang merugikan, yang mana pada hakikatnya mencakup pula perdagangan elektronik seperti di platform *marketplace* (Aji, 2022). Dalam konteks ini, ditegaskan juga kalau pelaku usaha wajib menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa yang ditawarkan (Suartini, 2023). Olehnya itu, dalam ranah transaksi online, mekanisme perlindungan tersebut mendapatkan dukungan berupa Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP No. 80 Tahun 2019), yang mana pada dasarnya mewajibkan platform *marketplace* untuk mengawasi aktivitas perdagangan yang berlangsung di dalam sistem elektronik mereka (Sanusi, 2024).

Berkenaan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), khususnya Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 sebagai perubahan dari UU sebelumnya, hal ini boleh dimaknai sebagai pengaturan transaksi elektronik yang mengakui kekuatan hukum yang setara dengan transaksi konvensional. Dalam hal ini, UU ITE memuat ketentuan tentang tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, termasuk *marketplace*, untuk mencegah penyebaran informasi palsu, penipuan, dan tindakan ilegal lewat sistem yang mereka kelola (Aji, 2022; Yuliana, 2023). Dengan demikian, UU ITE memang memberikan dasar hukum bagi *marketplace* untuk bertanggung jawab terkait transaksi fiktif maupun penipuan yang terjadi di platform mereka (Romdoni, 2024). Terbentuknya aturan (Suharto, 2024) mengenai transaksi elektronik diharapkan dapat menjadi acuan dalam memberantas kejahatan *cybercrime*, mengurangi angka kejahatan yang melibatkan internet dan dunia maya serta beberapa tindak kejahatan lain yang berkaitan erat dengan ITE, peraturan tersebut juga diharapkan dapat memudahkan korban dalam meminta perlindungan hukum Ketika terjadi suatu tindak pidana dalam lingkup transaksi elektronik serta diharapkan dapat memberika hukuman maksimal baik kurungan maupun denda kepada pelaku kejahatan tersebut.



Dalam aktivitas bisnis berbasis internet (Suryono, 2025), diperlukan regulasi hukum yang jelas guna menciptakan ketertiban dan keamanan bagi seluruh pihak yang terlibat. Aturan ini dapat memastikan bahwa setiap transaksi berlangsung sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika terdapat salah satu pihak yang tidak memenuhi atau melanggar kewajiban dalam perjanjian, maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Marketplace yang berfungsi sebagai penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sarana pelaporan yang efektif bagi konsumen, yang mana pada hakikatnya memungkinkan konsumen melaporkan penjual atau produk yang dicurigai melakukan transaksi penipuan atau fiktif (Sasongko, 2021). Sarana ini memang penting karena menjadi implementasi kewajiban *marketplace* untuk mengawasi aktivitas perdagangan yang terjadi, sehingga hal ini bisa ditindaklanjuti dengan cepat demi melindungi konsumen dari potensi kerugian (Suartini, 2023). Lebih lanjut, *marketplace* memang harus melakukan verifikasi identitas dan reputasi penjual, termasuk memastikan keaslian produk yang dijual, yang mana pada hakikatnya mengarah pada minimnya risiko kehadiran penjual tidak bertanggung jawab (Sanusi, 2024).

Marketplace juga wajib melakukan pengawasan berkala dengan cara pemantauan dan penghapusan konten ilegal atau penawaran barang yang melanggar hukum, termasuk barang palsu maupun bajakan. Hal tersebut ditegaskan juga kalau penghapusan konten ilegal ini didukung peraturan nasional serta rekomendasi dari otoritas yang berwenang (Sanusi, 2024). Selain itu, *marketplace* dapat dikenakan sanksi administratif berupa pemblokiran tautan atau akun penjual yang melanggar regulasi sebagai tindakan preventif, yang mana pada dasarnya ditujukan agar *marketplace* tidak menjadi sarana transaksi fiktif yang merugikan konsumen. Olehnya itu, *marketplace* wajib mematuhi Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 yang menuntut penyelenggara sistem elektronik melakukan pemfilteran serta monitoring secara berkala terhadap konten yang diunggah, juga menyediakan sistem pengaduan konsumen yang responsif. Dalam konteks ini, hal tersebut memastikan *marketplace* bukan sekedar perantara transaksi, tetapi juga aktor aktif yang bertanggung jawab mengawasi serta menindak pelanggaran yang dapat berpotensi merugikan konsumen.

Penulis menganalisis bahwa kendati Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta UU Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) jelas mengatur hak dan kewajiban *marketplace* dalam melindungi konsumen dari transaksi fiktif, namun tantangan utama masih terletak pada penerapan pengawasan dan verifikasi secara efektif. Faktanya, *marketplace* menghadapi kesulitan dalam melakukan verifikasi identitas penjual secara menyeluruh karena tingginya volume transaksi dan kemajuan teknologi yang memungkinkan penyalahgunaan seperti akun palsu maupun deepfake. Hal ini memang menimbulkan risiko kerugian bagi konsumen yang harus segera ditanggulangi agar kepercayaan publik tidak luntur.

Olehnya itu, solusi kongkrit yang bisa diterapkan adalah peningkatan sistem verifikasi identitas penjual yang lebih canggih, seperti menggunakan verifikasi data diri berbasis KTP yang sudah diterapkan di *marketplace* besar seperti Shopee untuk mengurangi risiko penyalahgunaan akun dan memastikan keaslian penjual. Selain itu, *marketplace* harus mengoptimalkan sarana pelaporan dan monitoring konten secara berkala guna menghapus barang ilegal dan menindak pelaku usaha nakal yang melakukan transaksi fiktif. Ditegaskan juga kalau *marketplace* wajib berperan lebih dari sekedar perantara, menjadi aktor aktif yang memastikan transaksi berjalan dengan aman dan adil, demi perlindungan konsumen yang hakiki serta keberlangsungan ekosistem e-commerce yang sehat di Indonesia



2. Bentuk pertanggung jawaban marketplace atas kerugian konsumen

Marketplace sebagai penyelenggara platform transaksi elektronik, boleh dimaknai sebagai pihak yang berkewajiban untuk mengganti kerugian konsumen yang disebabkan oleh ketidaksesuaian produk, penipuan, atau pelanggaran kontrak jual beli. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memang menegaskan bahwa konsumen berhak atas ganti rugi jika produk yang diterima cacat, tidak sesuai deskripsi, atau bahkan merugikan kesehatan (Mumpuni, 2024). Dalam konteks ini, ditegaskan juga kalau *marketplace* dapat dimintai pertanggungjawaban jika terbukti lalai dalam melakukan verifikasi penjual dan produk maupun dalam pengawasan atas pelanggaran yang terjadi (Romdoni, 2024; Suryono, 2025). Tanggung jawab tersebut memang berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau kompensasi lain sesuai kerugian yang dialami konsumen (Mawaddah, 2024).

Marketplace tentu harus menyediakan mekanisme pengembalian dana yang cepat dan transparan bagi konsumen apabila terjadi masalah transaksi. Proses pengembalian dana ini bisa berupa pengiriman dana ke rekening pembeli atau melalui saldo elektronik *marketplace* yang mana pada dasarnya memiliki jangka waktu tertentu untuk penyelesaian. Selain itu, keberadaan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau jalur peradilan adalah bagian dari upaya perlindungan hukum yang harus difasilitasi oleh *marketplace* (Wathan, 2023).

E-commerce menghadirkan keuntungan seperti kemudahan akses pasar global dan efisiensi biaya, namun dalam praktiknya masih terdapat berbagai risiko hukum dan keamanan bagi konsumen sehingga perlindungan hukum menjadi hal penting untuk memastikan transaksi digital berlangsung secara adil dan aman (Shaik, 2021).

Marketplace online memiliki kewajiban hukum lebih dari sekadar perantara, terutama dalam konteks transaksi fiktif atau penipuan. Platform tersebut harus aktif menanggapi dan menangani laporan serta memastikan perlindungan hukum konsumen, sehingga tidak dapat lepas tanggung jawab jika lalai terhadap tindakan pengguna yang merugikan pihak lain (Kreiczler-Levy, 2021). Platform *marketplace* seharusnya memiliki kewajiban tanggung jawab hukum secara subsidiaritas jika konsumen dirugikan akibat transaksi fiktif oleh pihak ketiga, terutama bila penjual tidak dapat memenuhi kewajiban kompensasi, sehingga *marketplace* didorong menyediakan mekanisme perlindungan dan transparansi bagi pengguna (Rat, 2023).

Dalam kewajibannya, *marketplace* memang harus melakukan kontrol ketat terhadap penjual, yang mana pada hakikatnya termasuk verifikasi identitas dan audit toko untuk mencegah praktik toko fiktif dan penipuan. Kalau ditemukan toko yang terbukti menjual produk palsu atau melakukan transaksi fiktif, *marketplace* wajib memblokir toko tersebut agar tidak menyebabkan kerugian lebih lanjut bagi konsumen (Suryono, 2025). Pemblokiran ini juga mencakup penghapusan konten ilegal sesuai ketentuan UU ITE dan peraturan perdagangan elektronik yang berlaku (Aminuloh, 2025).

Marketplace wajib menyediakan sistem transaksi yang aman dan menjaga integritas data konsumen, termasuk data pribadi, yang mana pada dasarnya diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) Nomor 27 Tahun 2022 (Afifah, 2024). Sistem keamanan ini melibatkan mekanisme enkripsi, proteksi data, serta monitoring aktivitas transaksi untuk mendeteksi dan mencegah tindakan fraud atau kebocoran data (Aminuloh, 2025). *Marketplace* memang bertanggung jawab untuk memastikan transaksi yang terjadi di platformnya terlindungi dari segala manipulasi yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen (Romdoni, 2024). Selain itu, *marketplace* harus melakukan edukasi dan membangun kepercayaan pengguna lewat penerapan standar operasional yang jelas serta penanganan cepat terhadap laporan konsumen tentang dugaan penipuan dan produk yang tidak sesuai. Hal ini



memang menegaskan peran aktif *marketplace* yang mana pada hakikatnya tidak hanya sebagai perantara transaksi, tetapi juga sebagai pelaku usaha yang bertanggung jawab menjaga ekosistem perdagangan digital yang aman dan adil (Mumpuni, 2024).

Perlindungan konsumen dalam transaksi di *marketplace* Facebook masih lemah, terutama pada aspek jaminan keamanan dan sistem pembayaran; secara hukum Islam, *marketplace* dan pelaku usaha seharusnya menjamin kejujuran, keterbukaan identitas, serta kepastian objek transaksi untuk mencegah penipuan dan melindungi hak konsumen secara maksimal (Wibowo, 2025).

Olehnya itu, *marketplace* di Indonesia memiliki tanggung jawab hukum yang jelas atas kerugian konsumen, terutama dalam bentuk tanggung jawab perdata yang meliputi ganti rugi, pengembalian dana, dan pemblokiran toko fiktif (Afifah, 2024). Kewajiban menjaga keamanan dan integritas transaksi juga menjadi bagian penting dari pertanggungjawaban *marketplace*, sejalan dengan regulasi perlindungan konsumen dan perlindungan data pribadi (Suryono, 2025). Implementasi efektif dari kewajiban ini tentu sangat penting guna menjamin kepercayaan konsumen serta kelangsungan pertumbuhan perdagangan elektronik yang sehat di Indonesia.

Penulis menganalisis bahwa tanggung jawab *marketplace* terhadap kerugian konsumen merupakan konsekuensi logis dari perannya sebagai penyelenggara platform transaksi elektronik. Masalah yang sering muncul ialah ketika *marketplace* berusaha menempatkan diri hanya sebagai perantara, padahal transaksi yang terjadi di dalam sistemnya tidak akan berjalan tanpa fasilitas dan pengaturan yang mereka ciptakan. Ketika penjual melakukan kecurangan, menjual barang tidak sesuai deskripsi, atau bahkan produk palsu, *marketplace* seharusnya turut bertanggung jawab karena kelalaian dalam proses verifikasi, pengawasan, dan perlindungan data. Ketidakjelasan dalam mekanisme pengembalian dana dan lambannya penanganan keluhan sering kali memperburuk posisi konsumen yang sudah dirugikan, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap ekosistem perdagangan digital.

Solusi yang dapat ditempuh ialah memperkuat kewajiban hukum *marketplace* dalam bentuk pengawasan preventif dan tanggung jawab represif setelah terjadi kerugian. *Marketplace* perlu menerapkan sistem verifikasi identitas penjual secara menyeluruh, audit produk secara berkala, serta penghapusan cepat terhadap toko dan konten yang melanggar hukum. Selain itu, dibutuhkan standar operasional prosedur yang tegas dalam mekanisme pengembalian dana, yang memberikan kepastian waktu dan transparansi kepada konsumen. Implementasi teknologi keamanan transaksi berbasis enkripsi dan pengawasan data pribadi sesuai ketentuan UU PDP juga mutlak dilakukan. Prinsipnya, *marketplace* harus berperan aktif sebagai pelindung kepentingan konsumen, bukan sekadar penyedia ruang jual beli, demi terciptanya perdagangan digital yang adil, aman, dan berkelanjutan di Indonesia.

3. Tantangan dan praktik pengawasan *marketplace*

Berkenaan dengan tantangan dan praktik pengawasan *marketplace*, memang ada berbagai kesulitan yang dihadapi dalam memverifikasi identitas penjual dan memantau konten transaksi di platform mereka. Salah satu tantangan utama, yang mana pada dasarnya sangat signifikan, adalah volume penjual dan produk yang terus bertambah setiap hari sehingga menyulitkan proses verifikasi secara menyeluruh secara manual (Suryono, 2025). Selain itu, kemajuan teknologi seperti penggunaan akun palsu, deepfake, atau identitas digital yang sulit dibedakan oleh sistem otomatis, memang menambah kompleksitas proses verifikasi tersebut (Sudiro, 2024).

Tentu, keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi dalam mengelola serta mengaudit transaksi dapat menyebabkan kelemahan dalam mendeteksi transaksi fiktif dengan



cepat dan akurat (Surizki, 2024). Selain itu, pengawasan harus menyesuaikan dengan perubahan algoritma *marketplace* yang memengaruhi sistem deteksi penipuan sekaligus menjaga kelancaran transaksi bagi penjual dan pembeli yang sah (Yuliana, 2023). Dalam konteks ini, hal tersebut memang menuntut *marketplace* untuk terus memperbarui teknologi dan kebijakan pengawasan yang adaptif agar dapat mengelola risiko penipuan secara efektif (Fauzi, 2021).

Dalam praktiknya, *marketplace* mengimplementasikan berbagai metode pengawasan, seperti verifikasi *Know Your Customer* (KYC) untuk penjual, audit produk, serta pemantauan aktivitas transaksi secara *real-time* (Sudiro, 2024; Suwondo, 2022). Sistem pelaporan pengaduan konsumen juga disediakan untuk menindaklanjuti keluhan terkait produk atau penjual bermasalah (Mawaddah, 2024). Namun, ditegaskan juga kalau efektivitas praktik ini sangat bergantung pada kepatuhan dan keseriusan *marketplace* dalam menindaklanjuti laporan dan memblokir akun penjual yang terbukti melakukan transaksi fiktif (Suartini, 2023).

Kendala teknis lain yang dihadapi, yang mana pada hakikatnya mengarah pada lemahnya pengawasan, adalah sulit membedakan transaksi palsu yang dirancang sangat canggih atau adanya praktik manipulasi ulasan dan rating (Fakhrudin, 2024; Syukur, 2025). Kondisi ini mendorong *marketplace* untuk lebih inovatif dalam mengembangkan sistem pengamanan berbasis kecerdasan buatan dan audit digital sebagai upaya mitigasi risiko penipuan serta menjaga kepercayaan konsumen (Yuliana, 2023).

Kalau *marketplace* lalai dalam pengawasan dan kerugian akibat transaksi fiktif terjadi, *marketplace* bisa dikenai tanggung jawab hukum baik secara perdata maupun administratif sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU ITE (Romdoni, 2024; Suartini, 2023). Olehnya itu, *marketplace* dapat diminta memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen dan menghadapi sanksi hukum terkait kelalaiannya yang menyebabkan kerugian tersebut (Suryono, 2025). Putusan pengadilan pun menegaskan bahwa *marketplace* tidak boleh bersikap pasif sebagai perantara, namun harus aktif dalam pengawasan agar tidak merugikan konsumen (Mawaddah, 2024).

Selanjutnya sebagai contoh dalam praktik jual beli *mystery box* di *marketplace* berpotensi merugikan konsumen karena adanya ketidakjelasan isi barang dan kurangnya keterbukaan informasi dari pelaku usaha, sehingga tidak sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen dan dapat melanggar ketentuan hukum yang mewajibkan kejelasan serta kejujuran informasi kepada pembeli (Jaka Yudha Asmara, 2022).

Namun, kalau kelalaian tersebut berujung pada pelanggaran ketentuan UU ITE mengenai penyebaran informasi atau transaksi ilegal, maka di samping tanggung jawab perdata, *marketplace* juga bisa menghadapi konsekuensi pidana, dimana sanksi dapat berupa denda besar sampai pencabutan izin operasional (Isradjuningtias, 2022; Yuliana, 2023).

Olehnya itu, *marketplace* di Indonesia menghadapi tantangan besar untuk menjaga keamanan dan menjalankan pengawasan transaksi secara efektif, mengingat teknologi yang semakin maju dan volume transaksi yang sangat besar (Suryono, 2025). Praktik pengawasan semestinya terus ditingkatkan dengan teknologi dan kebijakan yang adaptif guna mendeteksi dan mencegah transaksi fiktif secara efektif (Sudiro, 2024). *Marketplace* wajib bertindak proaktif menjaga keamanan dan keterbukaan sistem transaksi digital demi perlindungan konsumen yang optimal (Romdoni, 2024).

Penulis menganalisis bahwa tantangan utama dalam pengawasan *marketplace* terletak pada kesenjangan antara laju perkembangan teknologi dan kemampuan sistem pengawasan internal dalam menanggapinya. Pertumbuhan jumlah penjual dan produk yang masif setiap hari membuat proses verifikasi identitas dan audit produk sulit dilakukan secara menyeluruh.



Ditambah lagi, kemunculan akun palsu, deepfake, hingga manipulasi ulasan membuat deteksi pelanggaran semakin kompleks. Kelemahan sistem pengawasan ini sering kali diperparah oleh keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi, sehingga transaksi fiktif atau penipuan kerap luput dari pengawasan. Padahal secara hukum, kelalaian *marketplace* dalam mendeteksi dan menindak penipuan tetap dapat dianggap sebagai bentuk tanggung jawab yang harus dipertanggungjawabkan apabila kerugian konsumen terjadi.

Solusi yang dapat ditempuh ialah memperkuat sistem pengawasan digital melalui integrasi kecerdasan buatan dan *big data analytics* untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan secara *real-time*. *Marketplace* juga perlu menerapkan pendekatan pengawasan berlapis, seperti verifikasi identitas berbasis biometrik, audit toko berkala, dan pemantauan dinamis terhadap perubahan perilaku transaksi. Selain itu, diperlukan kebijakan internal yang tegas dalam merespons laporan konsumen dan menutup celah hukum yang sering dimanfaatkan oleh penjual nakal. Kolaborasi antara pemerintah, lembaga konsumen, dan pelaku teknologipun menjadi krusial untuk membangun sistem pengawasan yang adaptif, transparan, dan akuntabel. Dengan langkah-langkah tersebut, *marketplace* bukan hanya berfungsi sebagai tempat jual beli, tetapi juga sebagai penjaga integritas perdagangan digital yang berkeadilan.

B. Upaya Hukum yang Dapat Ditempuh oleh Korban Transaksi Fiktif pada Platform *Marketplace* Menurut Hukum Positif Indonesia

1. Jalur litigasi

Berkenaan dengan jalur litigasi dalam perlindungan konsumen di *marketplace*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen boleh dimaknai sebagai landasan hukum yang memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan gugatan perdata bila mereka mengalami kerugian akibat transaksi yang tidak sesuai dengan perjanjian, produk cacat, atau penipuan dalam perdagangan termasuk di *marketplace* (Aji, 2022). Dalam konteks ini, ditegaskan juga kalau konsumen yang merasa dirugikan dapat meminta ganti rugi, penggantian produk, ataupun tindakan hukum lain berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UUPK yang mengatur hak perlindungan konsumen secara hukum (Sasongko, 2021). Proses gugatan umumnya diajukan melalui pengadilan negeri sebagai forum yang memiliki kewenangan menangani perkara perdata konsumen (Suwondo, 2022).

Marketplace sebagai pelaku usaha digital memang dapat dikenakan tanggung jawab perdata kalau terbukti lalai dalam melakukan verifikasi maupun pengawasan transaksi sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen (Mawaddah, 2024). Gugatan tersebut juga bisa dialamatkan langsung kepada pelaku penipuan yang menggunakan platform *marketplace* sebagai media transaksi (Yuliana, 2023). Konsumen wajib mengumpulkan bukti-bukti transaksi dan kerugian akibat tindakan tersebut sebagai dasar gugatan perdata.

UU ITE Nomor 19 Tahun 2016, yang merupakan perubahan dari UU Nomor 11 Tahun 2008, juga memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan akibat transaksi elektronik, termasuk transaksi fiktif dan penipuan di *marketplace*. Pasal-pasal dalam UU ITE mengatur tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, seperti *marketplace*, dalam menjaga keamanan data serta mencegah penyebaran informasi atau transaksi ilegal (Aji, 2022; Sanusi, 2024). Jika *marketplace* menunjukkan kelalaian, korban dapat mengajukan gugatan perdata berdasarkan UU ITE untuk menuntut pertanggungjawaban dan ganti rugi (Elkhashab, 2024).

Selain itu, UU ITE juga memuat landasan hukum untuk gugatan pidana terkait penipuan dan kejahatan siber yang berhubungan dengan transaksi elektronik, yang sering kali diiringi dengan proses perdata sebagai usaha pemulihan atas kerugian korban (Sanusi, 2024). Gugatan



perdata ini dapat diajukan bersamaan atau terpisah dengan gugatan pidana demi mencapai efek hukum yang lebih lengkap (Mawaddah, 2024).

Olehnya itu, contoh kasus kongkrit dapat dilihat dalam Putusan Perdata Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn. Dimana Ibu Rukiah membeli MacBook Pro 13 inci lewat *marketplace* Tokopedia pada Februari 2018. Namun, transaksi dibatalkan oleh Tokopedia dengan alasan pembayaran dinilai tidak valid, dan pengembalian dana yang dilakukan jauh lebih kecil daripada jumlah yang dibayarkan, walau Ibu Rukiah telah mengirimkan bukti transfer pembayaran ke penjual yang bernama “Elipa Store” diketahui transaksi itu sebenarnya merupakan transaksi pihak ketiga (Balgha-Gha), bukan atas nama Ibu Rukiah, sebuah indikasi manipulasi dan kelalaian *marketplace* dalam verifikasi dan pengawasan yang menyebabkannya menanggung kerugian secara perdata (Mawaddah, 2024; Sasongko, 2021).

Kasus lain yang memperkuat posisi hukum konsumen adalah Putusan Nomor 465/Pid.Sus/2021/PN JKT.SEL yang memutus sebuah kasus penipuan oleh oknum di platform Grab Toko Indonesia. Terdakwa dinyatakan bersalah atas tindak pidana penipuan berdasarkan UU ITE serta KUHP, dan hakim mengabulkan tuntutan restitusi berupa pengembalian dana bagi korban. Kasus ini memperlihatkan kalau selain jalur perdata, korban dapat menempuh jalur pidana untuk menuntut ganti rugi serta pemulihan haknya, sementara *marketplace* memiliki kewajiban memperketat pengawasan demi melindungi konsumen (Sanusi, 2024; Yuliana, 2023).

Namun, selain jalur litigasi formal di pengadilan negeri, memang terdapat alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien, yaitu melalui *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR memungkinkan konsumen dan pelaku usaha menyelesaikan konflik secara daring dengan bantuan mediator atau arbitrator tanpa perlu hadir secara fisik di pengadilan (Saraswati, 2024; Suma, 2024). Mekanisme ini telah diatur dan dianjurkan dalam penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia guna mempercepat proses dan mengurangi beban pada lembaga peradilan (Sasongko, 2021).

Tentu saja, gugatan perdata melalui jalur resmi maupun ODR mengharuskan konsumen untuk melengkapi bukti transaksi, dokumentasi pengaduan, dan bukti kerugian akibat pelanggaran (Putri, 2022). *Marketplace* beserta pelaku penipuan juga harus diberi kesempatan untuk pembelaan dan klarifikasi berdasarkan asas peradilan yang adil (Harianto, 2024). Keberadaan jalur litigasi ini memang memberikan ruang perlindungan hukum yang menjamin keadilan serta pemulihan hak konsumen yang dirugikan.

Dengan demikian, jalur litigasi boleh dimaknai sebagai mekanisme yang memberikan kewenangan kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi dan tanggung jawab hukum atas pelanggaran dalam transaksi digital yang terjadi di *marketplace* (Aji, 2022). Selain lewat pengadilan negeri, solusi alternatif melalui *Online Dispute Resolution* juga menawarkan proses penyelesaian yang lebih mudah dan praktis bagi sengketa transaksi elektronik (Mawaddah, 2024). Penyusunan bukti dan pemahaman prosedur hukum menjadi faktor penting demi perlindungan hak konsumen secara maksimal (Elkhashab, 2024).

Penulis menganalisis bahwa jalur litigasi merupakan salah satu instrumen hukum paling tegas bagi korban transaksi fiktif untuk menuntut keadilan di *marketplace*. Permasalahan utama yang sering muncul ialah lemahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya serta kerumitan prosedur hukum dalam mengajukan gugatan, khususnya ketika transaksi dilakukan secara daring dan melibatkan pihak-pihak lintas wilayah. Banyak korban yang tidak memiliki bukti transaksi lengkap atau enggan melapor karena biaya dan waktu penyelesaian perkara yang panjang. Padahal, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE sudah memberikan kepastian bahwa *marketplace* maupun pelaku penipuan dapat dimintai tanggung



jawab hukum jika terbukti lalai atau melakukan penipuan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Kasus-kasus seperti Tokopedia dan Grab Toko menunjukkan bahwa jalur litigasi, meski formal dan kompleks, tetap menjadi sarana efisien untuk menegakkan pertanggungjawaban *marketplace* dan memulihkan hak korban.

Solusi yang perlu diperkuat adalah penyederhanaan prosedur hukum dan penguatan mekanisme *Online Dispute Resolution (ODR)* sebagai jalur litigasi alternatif yang cepat, transparan, dan adaptif terhadap karakteristik transaksi digital. ODR dapat menjadi pelengkap sistem pengadilan dengan fokus pada mediasi daring yang efisien serta biaya rendah. Pemerintah bersama penyelenggara *marketplace* sebaiknya bekerja sama membangun sistem pelaporan dan pembuktian digital agar konsumen tidak kesulitan mengajukan bukti. Di sisi lain, *marketplace* wajib menyediakan kanal pengaduan terintegrasi yang berfungsi sebagai jembatan menuju penyelesaian sengketa hukum. Jika hal ini diimplementasikan secara konsisten, maka upaya hukum lewat jalur litigasi dan ODR dapat memberikan keseimbangan antara keadilan prosedural dan pemulihan cepat bagi korban transaksi fiktif di era perdagangan digital.

2. Jalur non litigasi

Berkenaan dengan penyelesaian sengketa akibat transaksi fiktif di *marketplace*, jalur non-litigasi boleh dimaknai sebagai solusi yang efektif dan efisien dibandingkan proses pengadilan yang seringkali memakan waktu lama dan biaya cukup besar. Dalam konteks ini, mediasi menjadi metode penyelesaian sengketa yang difasilitasi pihak ketiga sebagai mediator untuk membantu menjembatani komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha dengan tujuan mencapai kesepakatan damai (Suwondo, 2022). Mediasi ini memang dapat dilakukan secara offline maupun online, termasuk penggunaan platform *Online Dispute Resolution (ODR)* yang tengah berkembang di Indonesia sebagai sarana menyelesaikan sengketa transaksi elektronik (Indriasari, 2021; Saraswati, 2024).

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) berperan sebagai lembaga negara independen yang memberikan perlindungan serta menindaklanjuti keluhan konsumen di Indonesia. Konsumen yang dirugikan akibat transaksi fiktif bisa mengajukan pengaduan ke BPKN, yang mana pada dasarnya akan melakukan pemeriksaan, mediasi, dan memberikan rekomendasi solusi tanpa melalui proses pengadilan (Putri, 2022). Juga ditegaskan kalau BPKN berfungsi sebagai pengawas pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan berwenang mengusulkan peraturan yang mendukung perlindungan konsumen (Suwondo, 2022). Jalur ini memang memberikan akses mudah bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan dan memperoleh penyelesaian secara profesional serta terorganisir.

Selain mediasi dan pengaduan ke BPKN, konsumen juga boleh melaporkan permasalahan yang dialaminya ke otoritas berwenang seperti Kepolisian, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), atau Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) apabila terkait pelanggaran hukum seperti penipuan, kejahatan siber, dan pelanggaran data pribadi dalam transaksi digital (Kadim, 2021; Putri, 2022). Pelaporan ini mempunyai fungsi preventif dan represif guna menindak pelaku usaha tidak bertanggung jawab serta *marketplace* yang lalai dalam pengawasan transaksi fiktif (Saraswati, 2024). Tentu juga beberapa *marketplace* menerapkan mekanisme internal menerima dan menindaklanjuti laporan konsumen agar mempercepat proses pengaduan dan penyelesaian (Tanaya, 2023).

Alternatif penyelesaian sengketa non-litigasi menawarkan kemudahan akses serta proses yang lebih cepat bagi konsumen yang ingin memperjuangkan haknya. *Online Dispute Resolution (ODR)* semakin menjadi pilihan utama karenanya dapat dilakukan tanpa perlu tatap muka dan mendukung penyelesaian sengketa lintas wilayah dengan biaya relatif lebih rendah



(Indriasari, 2021; Suma, 2024). Selain itu, jalur ini memang menjaga hubungan baik antara konsumen dan pelaku usaha yang terkadang dapat terancam dalam proses litigasi (Saraswati, 2024; Suwondo, 2022).

Olehnya itu, pilihan penyelesaian sengketa transaksi fiktif di *marketplace* lewat jalur non-litigasi memang strategis, memberikan solusi cepat dan efektif bagi konsumen (Suwondo, 2022). Mediasi yang difasilitasi lembaga seperti BPKN, pelaporan kepada otoritas berwenang, dan pemanfaatan teknologi ODR merupakan alat penting yang melindungi hak konsumen tanpa harus menempuh proses pengadilan (Kadim, 2021). Implementasi optimal dari mekanisme ini bukan hanya akan memperkuat perlindungan hukum konsumen, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap perdagangan elektronik di Indonesia (Tanaya, 2023).

Penulis menganalisis bahwa jalur non-litigasi menjadi alternatif yang sangat relevan bagi korban transaksi fiktif di *marketplace* karena menawarkan proses yang lebih cepat, murah, dan fleksibel dibandingkan prosedur pengadilan. Masalah utama yang dihadapi konsumen sering kali berasal dari kompleksitas administrasi, biaya tinggi, dan keterbatasan akses ke proses litigasi formal. Melalui mekanisme seperti mediasi dan *Online Dispute Resolution (ODR)*, sengketa dapat diselesaikan secara damai dengan bantuan mediator profesional. BPKN juga memiliki peran penting dalam menjembatani pengaduan konsumen dan memberikan rekomendasi penyelesaian tanpa menimbulkan beban prosedural. Namun, dalam praktiknya, efektivitas jalur non-litigasi masih menghadapi tantangan berupa kurangnya pemahaman publik, keterbatasan infrastruktur mediasi digital, serta belum optimalnya kolaborasi antara *marketplace*, regulator, dan lembaga perlindungan konsumen.

Solusi yang dapat dilakukan adalah memperluas penerapan ODR secara nasional dengan dukungan infrastruktur digital yang aman dan terintegrasi antara lembaga publik, *marketplace*, dan konsumen. Pemerintah perlu memperjelas dasar hukum dan prosedur pelaksanaan mediasi daring agar hasilnya memiliki kekuatan eksekutorial yang diakui. *Marketplace* juga sebaiknya menyediakan fitur pengaduan terpadu yang langsung terhubung dengan lembaga mediasi dan pengawasan, sehingga proses penyelesaian lebih transparan dan mudah diakses. Selain itu, edukasi publik mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme pengaduan non-litigasi harus diperkuat agar masyarakat tidak ragu menuntut keadilan. Dengan sistem yang adaptif dan berorientasi pada kepentingan konsumen, jalur non-litigasi dapat menjadi fondasi penting bagi penguatan ekosistem perdagangan digital yang lebih adil dan terpercaya di Indonesia.

KESIMPULAN

Tanggung jawab *marketplace* terhadap kerugian konsumen akibat transaksi fiktif diatur secara jelas dalam hukum positif Indonesia, terutama melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang mewajibkan *marketplace* untuk melakukan verifikasi identitas penjual, pengawasan transaksi, serta menyediakan sarana pelaporan dan pengaduan yang responsif. Permasalahan utama yang kerap muncul adalah lemahnya implementasi pengawasan dan verifikasi akibat volume transaksi yang besar, keterbatasan teknologi, serta kecenderungan *marketplace* hanya berperan sebagai perantara tanpa tanggung jawab aktif. Hal ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen dan mengikis kepercayaan publik terhadap ekosistem perdagangan digital. Solusi konkret yang perlu diterapkan meliputi penguatan sistem verifikasi identitas berbasis teknologi canggih, audit produk berkala, pengawasan real-time berbasis kecerdasan buatan, serta peningkatan transparansi dan kecepatan penanganan pengaduan konsumen. Selain itu, *marketplace* harus memperkuat mekanisme pengembalian dana dan perlindungan data pribadi sesuai ketentuan hukum, serta menjalin kolaborasi dengan



pemerintah dan lembaga konsumen untuk membangun sistem pengawasan yang adaptif dan akuntabel. Dengan langkah-langkah tersebut, *marketplace* dapat berperan sebagai pelindung aktif bagi konsumen, bukan hanya sebagai penyedia platform, sehingga tercipta perdagangan digital yang adil, aman, dan berkelanjutan di Indonesia.

Berkenaan dengan upaya hukum, permasalahan utama korban transaksi fiktif di platform *marketplace* menurut hukum positif Indonesia terletak pada lemahnya perlindungan dan kesadaran konsumen dalam menempuh upaya hukum yang tersedia, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Jalur litigasi memberikan dasar hukum kuat bagi korban untuk menuntut ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE, namun sering terkendala oleh prosedur rumit dan lamanya proses peradilan. Di sisi lain, jalur non-litigasi seperti mediasi melalui BPKN dan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) menawarkan penyelesaian yang lebih cepat, murah, dan fleksibel, tetapi masih menghadapi kendala infrastruktur serta kurangnya pemahaman publik. Solusi konkret yang perlu diterapkan meliputi penyederhanaan prosedur litigasi, penguatan dasar hukum dan infrastruktur ODR secara nasional, peningkatan kolaborasi antara pemerintah, *marketplace*, dan lembaga perlindungan konsumen, serta edukasi intensif bagi masyarakat mengenai hak dan mekanisme hukum yang dapat ditempuh. Upaya terpadu ini dapat menciptakan perlindungan hukum yang efektif, mempercepat pemulihan hak korban, dan meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perdagangan digital di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Nurul. 2024. "Tanggung Jawab Hukum Platform E-Commerce terhadap Keamanan Data Pribadi Pengguna: Analisis Berdasarkan UU PDP 2022." *Jurnal Legalitas (JLE)* 2 (1): 29–38. <https://doi.org/10.58819/jle.v2i1.165>.
- Aji, Himawan Bayu. 2022. "Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Hukum Progresif* 10 (1): 12–24. <https://doi.org/10.14710/jhp.10.1.12-24>.
- Aminuloh, Fitrio Eko Saputra, Nurwati, Muhamad. 2025. "Pengaruh E-Commerce Terhadap Kejahatan Siber: Perspektif Hukum Telematika Indonesia." *Karimah Tauhid*. 4 (2): 1302–18. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v4i2.14373>.
- Elkhashab, Bambang Sugeng Ariadi Subagyono, Mochamad Kevin Romadhona, Zahry Vandawati Chumaida, Bambang Suheryadi, Nouredin Samy. 2024. "Can Indonesia's Laws Keep Up? Protecting Consumer Rights in Digital Transactions." *Journal of Law and Legal Reform* 5 (3). State University of Semarang: 869–90. <https://doi.org/10.15294/jllr.v5i3.4202>.
- Engla Tandipa Jamil, dkk. 2025. "Kepastian Hukum Dalam Pemberian Tanggung Jawab dan Ganti Rugi Terhadap Pihak-Pihak yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli di Marketplace Shopee." *Dinamika* 31 (1): 11346-11361. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/download/26670/20183>.
- Fakhrudin, Nursyaidatul Kamar Md Shah, Ameiruel Azwan Ab Aziz, Amirah Mohd Juned, Ariff Imran Anuar Yatim, Wan Farah Wani Wan. 2024. "Scheming in Syntax: Analysing Scammer-Victim Conversations in Malaysian E-Commerce Scams." *3L The Southeast Asian Journal of English Language Studies* 30 (4). Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia: 47–59. <https://doi.org/10.17576/31-2024-3004-04>.



- Fauzi, Tasya Safiranita Ramli, Ega Ramadayanti, Maudy Andreana Lestari, Rizki Ahmad. 2021. "Inovasi Standardisasi Marketplace Dalam Merespon E-Commerce Sebagai Upaya Menuju Caveat Venditor." *Jurnal Legislasi Indonesia* 18 (2): 259. <https://doi.org/10.54629/jli.v18i2.783>.
- Hariato, Dani. 2024. "Diskresi Majelis Kehormatan Notaris Terkait Perlindungan Profesi Notaris dalam Perspektif Hukum Administrasi." *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan* 4 (3): 286–96. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i3.3116>.
- Indriasari, Soesi Idayanti, Toni Haryadi, Evi. 2021. "Online Dispute Resolution (ODR) As An Alternative For Electronic Transaction Dispute Settlement." *Wacana Hukum* 27 (2): 18–25. <https://doi.org/10.33061/1.wh.2021.27.2.5882>.
- Isradjuningtias, Agus Wahyu Winarno, Agri Chairunisa. 2022. "Perlindungan Hukum Pelaku Usaha E-Commerce terhadap Pelaku Pemalsuan Akun Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Palar: Pakuan Law Review* 8 (1): 580–92. <https://doi.org/10.33751/palar.v8i1.5032>.
- Jaka Yudha Asmara, dkk. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen: Perjanjian Jual Beli Mystery Box pada Marketplace*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Kadim, Agus Satory, Adi Sulistiyono, Hari Purwadi, Abdul. 2021. "Alternative Model of Consumer Dispute Settlement Financial Service Sector in Indonesia." *Linguistica Antverpiensia*, November. <http://repository.upi-yai.ac.id/194/>.
- Kreiczer-Levy, S. 2021. *The Duties of Online Marketplaces*. San Diego: University of San Diego Law Review.
- Lia Amaliya, dkk. 2025. "Marketplace Responsibilities and Sanctions in Cases of Consumer Losses (Futuristic Legal Perspective)." *Jurnal Hafasy* 2 (3): 1-12. <https://doi.org/10.61942/jhk.v2i3.318>.
- Mawaddah, Rini Fitriani, Elsyia Aldha Febiantina, Julia Amanta, T Bunga. 2024. "Kajian Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli di Platform Shopee." *Karimah Tauhid*. 3 (11): 12080–94. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i11.15907>.
- Mumpuni, Elang Wibowo, Niken Wahyuning Retno. 2024. "Consumer Legal Protection in E-Commerce Transactions: A Case Study of Grab Toko Platform." *Sultan Jurisprudence Jurnal Riset Ilmu Hukum* 4 (2): 175. <https://doi.org/10.51825/sjp.v4i2.26104>.
- Putri, Absonia Mebi Yunika. 2022. "Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Antara Pemilik Usaha Dan Karyawan UMKM Bronsu/Bronsugar." *JHP17 (Jurnal Hasil Penelitian)* 7 (1): 101–11. <https://doi.org/10.30996/jhp17.v7i1.6194>.
- Rat, Din Verbraucher. 2023. *Online Marketplaces from the Consumers' Perspective – Problems, Barriers and Solutions*. Berlin: DIN Consumer Council.
- Romdoni, Indi Auliya. 2024. "Legal Analysis of Consumer Protection in E-commerce Transactions." *Justisia* 2 (1). Universitas Pasundan: 11–21. <https://doi.org/10.56457/jjih.v2i1.130>.
- Santoso, Mohammad Daffa Rizkiansyah dan Budi. 2025. "Tinjauan Yuridis terhadap Kewajiban Marketplace terkait Peredaran Barang Palsu yang Melanggar Merek Dagang." *Jurnal Ilmiah Merdeka (JIM)* 4 (3): 1529-1535. <https://doi.org/10.38035/jim.v4i3>.
- Sanusi, Sanusi. 2024. "Legal Protection Of Consumers In E-Commerce Transactions: A Review of Civil Law in The Digital Era." *Policy Law Notary And Regulatory Issues (POLRI)*. <https://doi.org/10.55047/polri.v3i3.1348>.



- Saraswati, Maslihati Nur Hidayati, Suartini Suartini, Mardiana. 2024. "Menggagas Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution) pada Kegiatan Transaksi Elektronik di Indonesia." *Sang Pencerah Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton* 10 (1): 225–44. <https://doi.org/10.35326/pencerah.v10i1.4523>.
- Sasongko, Ahmad Hormaini, Mohammad Zamroni, Hariadi. 2021. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online." *Jurnal Reformasi Hukum*. 3 (1). Universitas Maarif Hasyim Latif: 21–28. <https://doi.org/10.51804/jrhces.v3i1.986>.
- Shaik, D. 2021. *Consumer Protection in E-Commerce: A Legal and Regulatory Overview*. Paris: Atlantis Press.
- Suartini, Yanci Libria Fista, Aris Machmud, Suartini. 2023. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 12 (1): 177–89. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>.
- Sudiro, Josiah Carberry, Amoury Adi. 2024. "Improving Consumer Legal Protection in E-Commerce: Analysis of Shopee's Policies and Mechanisms in Combating Counterfeit Products." *Al-Bayyinah* 8 (2): 307–27. <https://doi.org/10.30863/al-bayyinah.v8i2.7676>.
- Suharto, Aziz. 2024. "Upaya Perlindungan Terhadap Tindak Pidana Penipuan Jual Beli Online Perspektif Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Studi pada Platform OLX)." *IBLAM Law Review* 4 (3): 23-33. <https://doi.org/10.52249/ilr.v4i3.449>
- Suma, Muhammad Iqbal. 2024. "Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui Online Dispute Resolution." *Deleted Journal* 7 (2): 81–93. <https://doi.org/10.33387/klj.v7i2.7434>.
- Surizki, Febrianto, Pahmi Amri, Rio Barten T. 2024. "Analysis of e-commerce problems and solutions from the perspective of policy actors in Indonesia." *Journal of Infrastructure Policy and Development* 8 (9): 6168. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i9.6168>.
- Suryono, Riva Agustin, Ahmad Fauzan. 2025. "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Facebook Marketplace Sebagai Media Transaksi Jual Beli." *Indonesian Journal of Law and Justice* 2 (4): 12. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v2i4.4365>.
- Suwondo, Debby Ferdina Felicia, Denny. 2022. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Merchandise Korean Pop Secara Online."
- Syukur, Mariani Loise, Muh. 2025. "Analisis Modal Sosial dalam Aktivitas Ekonomi Pedagang Kuliner Di Pasar Cidu' Kota Makassar." *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan* 5 (4): 1807–17. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i4.7314>.
- Tanaya, Tanaya. 2023. "Penerapan Online Dispute Resolution pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Perdagangan Elektronik." *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial* 4 (2): 102. <https://doi.org/10.36722/jaiss.v4i2.2091>.
- Wathan, Ferroka Putra. 2023. "Legal Effectiveness In Providing Consumer Protection For Online Sales And Purchase At Ecommerce." *Journal Research of Social Science Economics and Management* 2 (11). <https://doi.org/10.59141/jrssem.v2i11.462>.
- Wibowo, Ahmad Qosyim Triyogo. 2025. *Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Di Marketplace Facebook Dalam Perspektif Hukum Islam*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Yuliana, Irsan Rahman, Sahrul Sahrul, Riezka Eka Mayasari, Tia Nurapriyanti, Yuliana. 2023. "Hukum Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital." *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains* 2 (8): 704–12. <https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i08.605>.