

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pada transaksi *e-commerce*, tanggung gugat secara hukum tidak hanya melekat pada pelaku usaha, tetapi juga pada penyelenggara *platform marketplace* sebagai fasilitator. Berdasarkan UU-PK, dan UU-ITE, kedua pihak dapat dimintai pertanggung gugatan secara hukum apabila terbukti lalai atau merugikan konsumen dalam pelaksanaan transaksi elektronik yang terjadi di *platform* tersebut. Bentuk ganti rugi kepada konsumen dalam *e-commerce* mencakup pengembalian dana, pengiriman ulang barang, atau kompensasi lain seperti mendapatkan *cashback* dan diskon. Model kompensasi ini diatur dalam UU-PK dan diperkuat melalui praktik yang berkembang di berbagai *marketplace*. Prinsip itikad baik, kejelasan perjanjian, serta mekanisme penyelesaian sengketa menjadi kunci dalam menentukan bentuk ganti rugi yang adil dan proporsional.
2. Perlindungan hukum bagi konsumen *e-commerce* di Indonesia telah dijamin melalui sejumlah regulasi seperti UU-PK, UU-ITE, dan PP-PMSE. Hukum positif memberikan dasar perlindungan terhadap penipuan, penyalahgunaan data, dan barang tidak sesuai. Penyelenggara *platform marketplace* juga diwajibkan turut bertanggung gugat dalam memastikan keamanan dan/atau keadilan bagi konsumen dalam transaksi digital. Pelaku usaha bertanggung gugat atas barang/jasa yang dijual, sedangkan *platform marketplace* bertanggung gugat atas keamanan sistem dan perlindungan data, namun

seringkali membatasi tanggung jawab penyedia *platform* hanya sebagai perantara.

B. Saran

1. Bagi Pemerintah

Khususnya pada Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai wakil dan lembaga yang memiliki wewenang dalam membentuk, menerbitkan atau membuat undang-undang yang berkaitan dengan transaksi elektronik pada jual beli *online* harus lebih menekankan secara spesifik seberapa jauh peran serta bentuk tanggung gugat penyelenggara sistem elektronik (*marketplace*) agar bisa terlibat dalam hal pemberian tanggung gugat dalam penyelesaian permasalahan apabila terjadi sengketa dan penentuan para pihak yang bertanggung gugat pada *e-commerce* melalui platform *marketplace*. Perlunya peraturan yang khusus dalam menangani hal-hal yang berkaitan dengan transaksi jual beli secara daring (*online*) tentu akan memberikan arahan sebagai suatu upaya dalam memenuhi tanggung gugat *marketplace* dalam menyelesaikan perselisihan.

2. Bagi Penyelenggara dan Pengguna *Marketplace*

Untuk mewujudkan sistem perdagangan melalui media elektronik yang menjamin kepastian hukum dan perlindungan konsumen, diperlukan peran aktif dari tiga subjek utama, yaitu penyelenggara *marketplace*, konsumen, dan pelaku usaha. Penyelenggara *platform* digital hendaknya membangun sistem verifikasi identitas pelaku usaha secara ketat, menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang responsif dan transparan, serta meningkatkan akuntabilitas atas pelaksanaan

kewajiban perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di sisi lain, konsumen juga harus memiliki literasi hukum dan digital yang memadai agar mampu memahami, menegaskan, dan memperjuangkan hak-haknya dalam transaksi elektronik serta menggunakan fitur pengawasan yang disediakan *platform* secara tepat. Adapun pelaku usaha wajib menjalankan aktivitas perdagangan elektronik secara patuh terhadap ketentuan UU-PK, UU-ITE, serta PP-PMSE, termasuk dalam hal penyampaian informasi produk yang akurat, tidak menyesatkan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kolaborasi ketiganya diperlukan guna menciptakan tatanan *e-commerce* yang berintegritas, adaptif, dan berorientasi pada keadilan transaksional.