

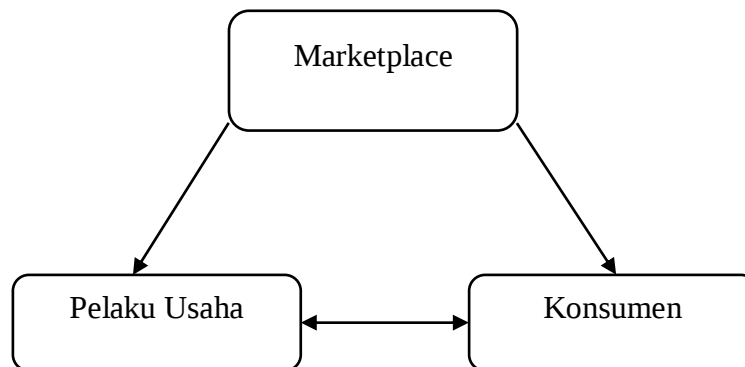
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kualifisir Para Pihak yang Bertanggung Gugat dalam *E-Commerce* Melalui *Platform Marketplace*

Perkembangan *e-commerce* melalui *platform marketplace* telah menghadirkan kemudahan dalam transaksi jual beli secara *online*, namun juga menimbulkan kompleksitas tanggung jawab hukum di antara para pihak yang terlibat, yakni konsumen, pelaku usaha, dan *platform marketplace* sebagai penyedia layanan. Pada praktiknya, *e-commerce* tidak hanya melibatkan dua pihak sebagaimana transaksi konvensional, melainkan tiga pihak dengan peran dan tanggung jawab yang berbeda-beda.¹ Pada konteks ini, *platform marketplace* menjadi perantara yang mempertemukan penjual dan pembeli dalam ruang digital. Namun, kehadiran *platform* ini memunculkan problematika hukum, khususnya dalam hal penentuan tanggung gugat secara hukum apabila terjadi kerugian, misalnya barang tidak dikirim, cacat, atau tidak sesuai deskripsi. Secara yuridis, pihak-pihak yang terlibat dalam *e-commerce* melalui *marketplace* umumnya terdiri atas tiga subjek hukum yaitu pelaku usaha, konsumen, dan penyelenggara *platform marketplace*. Namun, tidak selalu jelas siapa yang bertanggung jawab secara hukum ketika terjadi wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum.

¹ Abdul Halim, "Tanggung Jawab Penyedia Platform E-commerce dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-commerce," Jurnal Notarius, 2023.



Gambar 1.1 Bagan Hubungan Para Pihak

Para Pihak	Tanggung Gugat	Peran Dalam Sengketa
<i>Marketplace</i>	Tanggung gugat terbatas pada penyediaan platform, sistem keamanan, dan perlindungan data pribadi, bukan pada transaksi barang/jasa langsung	Memfasilitasi komunikasi, menyediakan platform, bertanggung jawab atas kebocoran pribadi
Pelaku Usaha	Bertanggung jawab terhadap barang/jasa yang dijual, kualitas, dan ganti rugi jika wanprestasi terjadi	Pihak utama yang dituntut oleh konsumen atas kerugian
Konsumen	Melakukan hak nya untuk mendapatkan barang/jasa sesuai standar dan dapat mengajukan gugatan atas pelanggaran	Penerima perlindungan hukum dan dapat menuntut pelaku usaha

Tabel 1.1 Penjelasan Hubungan Hukum Para Pihak

1. Tanggung Gugat Pihak *Marketplace*

Tanggung gugat *Tokopedia* sebagai *marketplace* dalam konteks transaksi jual beli dan perlindungan konsumen merupakan isu yang mempunyai kompleksitas yang penting di era *digital* saat ini. Sebagai *platform* yang menjadi

perantara antara pelaku usaha dan konsumen, *Tokopedia* memiliki kewajiban dan tanggung gugat secara hukum yang diatur oleh berbagai aspek hukum khususnya UU-PK serta peraturan tentang transaksi dan sistem elektronik. Secara mendasar, *Tokopedia* berperan sebagai penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan sarana bagi transaksi jual beli secara *online*. *Tokopedia* bukanlah penjual langsung, melainkan menyediakan *marketplace* sebagai ruang pertemuan antara pelaku usaha dan konsumen. Namun demikian, tanggung jawab hukum *Tokopedia* tidak dapat dilepaskan begitu saja dari hubungan jual beli yang terjadi di *platform* tersebut. Hal ini terutama relevan ketika ada permasalahan yang dialami konsumen, seperti ketidaksesuaian barang dengan yang dipesan, keterlambatan pengiriman, penjualan barang palsu atau ilegal, maupun ketika terjadi kebocoran data pribadi pengguna.²

Tokopedia, sebagai salah satu *marketplace* terbesar di Indonesia, menjabarkan dalam syarat dan ketentuan resminya bahwa *marketplace* berfungsi sebagai penyedia *platform* digital bagi pelaku usaha untuk menawarkan produk dan jasa, serta mengelola proses transaksi secara elektronik. *Tokopedia* tidak bertanggung jawab secara langsung atas produk atau jasa yang diperjualbelikan di *platform* nya karena tanggung jawab utama atas kualitas dan pemenuhan kontrak jatuh kepada pelaku usaha sebagai penjual.³ *Marketplace* hanya memiliki kewajiban untuk menyediakan sistem yang aman, menjaga keamanan data pengguna, dan memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Oleh

² Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Melalui Transaksi Elektronik, E-Journal UNIS, 2021.

³ H. Fadhilah, "Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace dalam Melindungi Konsumen," *Jurnal Zaiken* 5, no. 2 (2021), hlm. 33-45.

sebab itu, Tangung Jawab pengelolaan teknis sistem dan perlindungan privasi adalah bagian dari kewajiban *marketplace*.⁴

Pada prakteknya, *Tokopedia* menegaskan bahwa mereka memiliki kewenangan untuk melakukan moderasi terhadap aktivitas penjual, termasuk menanggukuhkan atau menutup akun penjual apabila ditemukan pelanggaran seperti penipuan, penyebaran informasi palsu, dan pelanggaran kebijakan lainnya. Selain itu, *Tokopedia* membatasi tanggung jawabnya terkait dengan metode pembayaran tertentu seperti *split payment* (pembayaran terpisah) yang memiliki risiko tersendiri. Pusat resolusi sengketa yang disediakan *Tokopedia* berperan sebagai mekanisme awal penyelesaian perselisihan antara pembeli dan penjual tanpa langsung membawa perkara ke jalur hukum formal.⁵ Dengan demikian, *Tokopedia* menempatkan tanggung gugat atas kerugian yang timbul dari transaksi kepada pelaku usaha, kecuali apabila *marketplace* terbukti lalai dalam menjalankan kewajibannya dalam mengelola sistem dan keamanan yang dapat mengakibatkan kerugian.

Sementara itu, *Lazada* sebagai salah satu *marketplace* besar di kawasan Asia Tenggara juga menerapkan prinsip serupa, yang menempatkan *marketplace* sebagai penyedia *platform* perdagangan elektronik tanpa bertindak sebagai penjual langsung dalam sebagian besar kasus. Kontrak jual beli terjadi langsung antara penjual dan pembeli, dan *Lazada* menyediakan sistem pengelolaan transaksi, pembayaran, serta mekanisme pengembalian barang dan penggantian

⁴ Dini Putri, *Hukum E-Commerce dan Marketplace di Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2023).

⁵ R. A. Pramudito, "Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Syarat dan Ketentuan E-Commerce Tokopedia," skripsi, Universitas Kristen Satya Wacana, 2023, hlm.45-55.

dana. *Lazada* juga menentukan bahwa mereka bertanggung jawab penuh atas produk apabila bertindak sebagai penjual langsung. Kebijakan pengembalian barang yang rinci diterapkan untuk melindungi konsumen dengan menetapkan batas waktu dan prosedur tertentu untuk klaim pengembalian atau penggantian dana. Selain itu, *Lazada* membatasi tanggung jawabnya atas keterlambatan pengiriman yang disebabkan oleh faktor di luar kendali seperti layanan kurir atau *force majeure*.⁶

Penggunaan dan keamanan akun sesuai aturan tanggung jawab pengguna, namun *Lazada* memiliki kewenangan menindak pelanggaran melalui investigasi dan sanksi terhadap pelaku pelanggaran.⁷ Perbandingan syarat dan ketentuan *Tokopedia* dan *Lazada* menunjukkan bahwa keduanya bersepakat tentang posisi *marketplace* sebagai penyedia *platform* dan bukan penjual, sehingga tanggung jawab atas kualitas produk dan pemenuhan kontrak terletak pada pelaku usaha. Namun, *Tokopedia* lebih menekankan pada hak moderasi dan batas tanggung jawab metode pembayaran, sedangkan *Lazada* lebih fokus pada pengaturan prosedur pengembalian serta keamanan akun pengguna. Prinsip tanggung jawab terbatas ini didukung oleh sejumlah putusan pengadilan dan pendapat ahli hukum yang menegaskan status *marketplace* sebagai fasilitator transaksi digital yang harus menjaga transparansi, keamanan data, dan efektivitas penyelesaian sengketa, sehingga perlindungan konsumen tetap terlaksana seimbang antara kepentingan penjual dan pembeli. *Marketplace* wajib melakukan pengelolaan

⁶ M. Taufik, *Manajemen Ritel dan E-Commerce di Asia Tenggara* (Jakarta: Gramedia, 2024), hlm.134-142.

⁷ Lazada, "Terms of Use," Lazada, diakses 18 Agustus 2025, <https://www.lazada.co.id/terms-of-use/>.

sistem dengan integritas tinggi, mencegah praktik penipuan, dan menjaga data pribadi pengguna, serta menyediakan layanan pengaduan yang efektif.⁸

Pada perspektif BW khususnya dalam Pasal 1234, menyatakan bahwa "tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu".⁹ Pada ranah *e-commerce*, hubungan perikatan antara penjual dan pembeli lahir dari adanya kesepakatan bersama (*consensus*) melalui transaksi elektronik.¹⁰ Apabila penjual gagal mengirimkan barang, maka dapat dikatakan melakukan wanprestasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1243 BW, yaitu tidak memenuhi prestasi yang diperjanjikan. Namun, yang menjadi persoalan adalah posisi *marketplace*, yang biasanya menyatakan dirinya hanya sebagai perantara. Padahal, menurut asas kontrak elektronik, setiap pihak yang terlibat dalam sistem harus menjamin keamanan dan kejelasan transaksi. Kemudian pada UU-PK juga memberikan posisi istimewa kepada konsumen, termasuk dalam transaksi digital. Pasal 4 huruf c UU-PK memberikan hak kepada konsumen untuk "memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa". Ketika konsumen dirugikan akibat informasi yang menyesatkan, baik oleh penjual maupun oleh sistem (*platform*), maka tanggung jawab dapat dibebankan kepada keduanya.¹¹

⁸ Rikson Simarmata, Rory Jeff Akyuwen, dan Theresia Louize Pesulima, "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Lazada Dalam Transaksi E-Commerce," *Palastra Review* 2, no. 1 (April 2024), hlm.145-161

⁹ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2004, hlm. 45.

¹⁰ Yudianto, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Tata Hukum Indonesia," *Commerce Law* 2, no. 1 (2022): 15-28,

¹¹ Made Sri Rejeki, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Ketidaksesuaian Barang Dalam Transaksi E-Commerce," *Kertha Negara* 9, no. 2 (2023),

Pada Pasal 19 ayat (1) UU-PK menyatakan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.¹² Pada konteks ini, penyelenggara *marketplace* yang menyediakan ruang untuk berdagang secara elektronik dan memfasilitasi transaksi, pada dasarnya adalah bagian dari pelaku usaha. Sebagaimana dijelaskan oleh Ridwan Khairandy, bahwa tanggung gugat dalam transaksi elektronik tidak hanya pada pelaku usaha langsung (penjual), tetapi juga dapat diperluas kepada penyedia sarana bila mengetahui atau dapat mengetahui ada unsur wanprestasi atau pelanggaran hak konsumen yang terjadi di dalam sistem yang dikelolanya.¹³

Apabila jika merujuk pada UU-ITE, juga memberikan landasan hukum terkait keabsahan dokumen elektronik dan perikatan yang terjadi melalui sistem digital. Pada Pasal 9 UU-ITE, disebutkan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar mengenai produk.¹⁴ Ini berarti, *marketplace* memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh penjual di *platformnya* adalah akurat. Selain itu, Pasal 15 ayat (3) UU-ITE menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib bertanggung jawab atas keamanan sistem elektronik yang diselenggarakannya.¹⁵ Hal ini dapat ditafsirkan bahwa jika terjadi kebocoran data, manipulasi sistem, atau kelalaian yang menyebabkan kerugian

¹² *Ibid.*, Pasal 19 ayat (1).

¹³ Ridwan Khairandy, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: FH UII Press, 2021, hlm. 110.

¹⁴ Pasal 15 Ayat (3), Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁵ *Ibid.*

bagi konsumen, maka penyelenggara *marketplace* dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum. Jika merujuk pada Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disingkat PP-PMSE) ini secara eksplisit menempatkan *platform marketplace* sebagai pelaku usaha. Dalam Pasal 2, PP-PMSE menegaskan bahwa perdagangan melalui sistem elektronik dilakukan oleh pelaku usaha, konsumen, dan penyelenggara sistem elektronik perdagangan. Hal ini mempertegas bahwa *marketplace* bukan hanya *fasilitator netral*, tetapi pelaku usaha dengan tanggung jawab hukum.

Menurut Huala Adolf, tanggung gugat dalam sistem transaksi elektronik bersifat kolektif dan proporsional, tergantung pada siapa yang memiliki kendali dan pengetahuan terhadap unsur yang disengketakan. Pada hal ini, jika *marketplace* mengetahui bahwa suatu pelaku usaha telah melakukan pelanggaran berulang dan tetap membiarkan, maka harus turut bertanggung jawab secara hukum.¹⁶ Sementara itu pada praktiknya, konsumen sering kali mengalami kesulitan untuk menuntut pelaku usaha yang *anonim* atau tidak diketahui identitasnya secara jelas. Oleh karena itu, konsumen cenderung menuntut kepada pihak yang dapat dijangkau secara hukum, yaitu *platform marketplace*.

Pada praktiknya, tanggung jawab *Tokopedia* terhadap konsumen dibedakan menjadi beberapa aspek. Pertama, dalam hal terjadi ketidaksesuaian barang atau wanprestasi dari penjual, *Tokopedia* mengatur mekanisme penyelesaian sengketa melalui fasilitas resolusi yang di sediakan oleh *platform* tersebut. Pengguna yang

¹⁶ Huala Adolf, Hukum Transaksi Elektronik: Teori dan Praktik, Jakarta: Rajawali Pers, 2020, hlm. 76.

merasa dirugikan dapat mengajukan pengaduan, pada *platform* Tokopedia biasanya akan memfasilitasi komunikasi antara penjual dan pembeli.¹⁷ Jika perselisihan tidak terselesaikan secara baik, konsumen memiliki hak untuk membawa kasus ini ke jalur hukum. Pada posisi ini *Tokopedia* berperan sebagai mediator dan penyelenggara sistem yang andal dan aman, namun tanggung jawab utama atas kualitas barang tetap berada di penjual. Meski demikian, secara hukum *Tokopedia* tidak bisa sepenuhnya melepaskan tanggung jawabnya, terutama jika terjadi kelalaian dalam menyediakan sistem yang dapat menjamin kelancaran transaksi serta keamanan konsumen. Hal ini sejalan dengan UU-PK yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan. Pada konteks ini, *Tokopedia* sebagai pelaku usaha penyelenggara sistem elektronik harus memastikan bahwa sistem yang digunakannya berfungsi dengan baik dan transaksi dapat berjalan dengan adil. Jika ditemukan kelalaian yang menyebabkan kerugian konsumen, *Tokopedia* dapat dimintai pertanggung gugatan sesuai prinsip pertanggung jawaban secara perdata (*contractual liability*).¹⁸

Pada sisi perlindungan konsumen, *Tokopedia* juga harus mengatur dengan jelas batasan tanggung jawabnya dalam syarat dan ketentuan penggunaan. Pada praktiknya, *Tokopedia* biasanya membatasi tanggung jawabnya hanya sampai pada penyelenggaraan sistem elektronik dan memberikan fasilitas penyelesaian sengketa. Namun, konsumen tetap memiliki hak hukum untuk menuntut

¹⁷ *Tokopedia*, "Term and conditions", diakses 22 juli, 2025, <https://www.tokopedia.com/help/article/syarat-dan-ketentuan-umum-dilayani-tokopedia>

¹⁸Puji Astuti, "Pertanggungjawaban Hukum Tokopedia pada Transaksi E-Commerce," *NESTOR* 12, no. 1 (2024): 45-56

pertanggungjawaban dari *Tokopedia* jika kerugian yang dialami disebabkan oleh kesalahan ataupun kelalaian *Tokopedia* sendiri, termasuk dalam hal pengawasan pelaku usaha dan keamanan sistem. Hal ini penting agar perlindungan konsumen tidak terabaikan hanya karena *Tokopedia* berstatus sebagai penyelenggara *platform*, sementara transaksi langsung terjadi antara pembeli dan penjual. Selain itu, tanggung jawab *Tokopedia* dalam hal penjualan barang ilegal atau pelanggaran hak kekayaan intelektual juga menjadi perhatian. *Tokopedia* berkewajiban untuk melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha dan menindak penjualan barang yang melanggar aturan, karena sebagai penyelenggara *marketplace*, *Tokopedia* punya kontrol atas aktivitas yang terjadi di *platform* tersebut¹⁹. Apabila ada kelalaian dalam hal ini, *Tokopedia* dapat dimintai pertanggungjawaban dengan dasar hukum yang sesuai. Secara keseluruhan, tanggung gugat *Tokopedia* harus dilihat sebagai pertanggungjawaban yang bersifat komplementer antara fungsi sebagai penyelenggara sistem elektronik dan peran sebagai fasilitator transaksi antara penjual dan pembeli. *Tokopedia* memiliki batasan tanggung jawab atas pengoperasian *platform* secara aman dan andal, namun tidak dapat sepenuhnya melepaskan tanggung jawab atas kerugian yang dirasakan konsumen akibat kelalaian *operasional* sistem atau perbuatan pelaku usaha yang tidak terawasi dengan baik.

Dengan demikian, *marketplace* menjadi pihak penengah yang menjaga keseimbangan kepentingan dalam ekosistem perdagangan elektronik. Kemudian juga pada *platform Tokopedia* dan *Lazada* telah mengembangkan syarat dan

¹⁹ Ramiz Afif Naufal, Tanggung Jawab PT Tokopedia dalam Kasus Kebocoran Data Pribadi Pengguna, UII, 2020

ketentuan yang jelas untuk membatasi tanggung jawab mereka sebagai *platform* perdagangan elektronik, sejalan dengan prinsip hukum perlindungan konsumen dan praktik penegakan hukum perdata di Indonesia. *Marketplace* secara umum bersifat fasilitator yang menyediakan ruang dan sarana bagi transaksi digital, sambil memastikan pengelolaan sistem dan perlindungan data berjalan dengan baik, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa. Tanggung jawab atas kualitas barang dan jasa tetap berada pada pelaku usaha penjual, sedangkan *marketplace* bertanggung jawab atas aspek teknis dan penyelenggaraan *platform*.²⁰ Oleh karena itu, dalam penyelesaian sengketa, baik jalur internal *Tokopedia* maupun jalur hukum, pemberian perlindungan hukum bagi konsumen harus menjadi prioritas sehingga tercipta ekosistem perdagangan elektronik yang adil dan terpercaya.²¹

2. Tanggung Gugat Pihak Pelaku Usaha

Tanggung gugat pelaku usaha adalah konsep hukum yang menempatkan pelaku usaha baik produsen, distributor, maupun penjual bertanggung gugat atas kerugian yang diderita konsumen akibat produk atau jasa yang di hasilkan atau di perdagangkan. Konsep ini penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen sekaligus mendorong pelaku usaha agar mematuhi standar kualitas dan keamanan produk serta *transparansi* informasi dalam praktik bisnisnya.²² Pada kerangka UU-PK tanggung gugat muncul dari prinsip

²⁰ Andi Suhendra, "Peran Marketplace sebagai Fasilitator dalam Perdagangan Elektronik di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Ekonomi Digital* 7, no. 1 (2024), hlm.55-70.

²¹ Suryadi, Perlindungan Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 2022, Volume 52, No. 2, hlm. 230-235.

²² Vigggy Sinaulan, "Tanggung Gugat dalam Hukum Perlindungan Konsumen," *Lex et Societatis*, Vol. V, No. 6, 2017.

pertanggung jawaban hukum, yaitu kewajiban seorang pihak untuk mengganti kerugian akibat adanya perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*) atau *wanprestasi*. Dengan demikian, unsur adanya kerugian dan perbuatan yang melanggar hukum menjadi pijakan utama dalam menentukan kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian tersebut.²³

Sebagaimana pada ketentuan di dalam hukum perdata Indonesia, Pasal 1365 BW mengatur bahwa setiap perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian wajib diikuti dengan kewajiban mengganti kerugian. Aturan ini dijadikan dasar apabila sengketa terkait pelanggaran atau cacat produk tidak dapat diselesaikan oleh UU-PK secara khusus. Dengan kata lain, pelaku usaha yang lalai atau tidak memenuhi standar kewajaran dalam memproduksi dan menyediakan barang/jasa akan dikenai tanggung gugat berdasarkan prinsip kesalahan tersebut. Pada konteks transaksi *e-commerce*, UU-ITE turut memberikan perlindungan terhadap konsumen digital. Pada Pasal 9 ayat (1) UU-ITE menyatakan bahwa setiap pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar terkait produk yang ditawarkan. Hal ini sejalan dengan asas transparansi dalam transaksi elektronik. Pasal 15 ayat (2) UU-ITE menyatakan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas pelaksanaan kontrak elektronik, termasuk kejelasan identitas pelaku usaha, spesifikasi barang, dan mekanisme penyelesaian sengketa.²⁴ Dengan demikian, *marketplace* harus dapat memberikan mekanisme

²³ Tanggung Gugat Perdata atas Kerugian Konsumen,” Jurnal Ilmu Hukum UM Mandiri, 2019

²⁴ Ibid.

pengaduan dan penyelesaian sengketa yang memadai jika terjadi permasalahan transaksi.

Lebih lanjut, PP-PMSE juga secara tegas mengatur hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi digital. Pasal 14 ayat (1) PP-PMSE mengharuskan pelaku usaha untuk memberikan jaminan perlindungan terhadap data pribadi konsumen dan bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat kegagalan sistem elektronik yang digunakannya. Dengan demikian, ketentuan normatif ini secara sistematis membentuk rezim hukum yang berfungsi sebagai tameng perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui platform *marketplace*.

Pada model *marketplace*, posisi konsumen cenderung tidak setara dengan pelaku usaha. Konsumen berperan sebagai pihak yang mengakses dan menggunakan layanan yang disediakan oleh penyedia *platform* untuk membeli produk dari pihak ketiga, yaitu penjual. Hubungan hukum yang tercipta tidak hanya antara konsumen dan penjual, melainkan juga melibatkan *platform* sebagai fasilitator. Pada praktiknya, banyak terjadi kasus di mana barang yang diterima konsumen tidak sesuai deskripsi, rusak, tidak sampai, atau bahkan penjual tidak dapat dihubungi.²⁵ Secara teoritis, posisi konsumen dalam *e-commerce* dapat dianalisis menggunakan pendekatan *consumer protection law*, yang berangkat dari asumsi adanya ketidakseimbangan relasi kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha. Ketimpangan ini ditandai oleh keterbatasan akses informasi

²⁵ Adisaputro, Bambang. *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Modern*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022, hlm. 89

konsumen terhadap produk serta keterbatasan mekanisme kontrol terhadap pelaku usaha dan *platform marketplace*.²⁶

Sebagaimana diuraikan oleh Muhammad Djumhana, perlindungan konsumen merupakan upaya hukum internal maupun eksternal yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, rasa aman, dan keadilan kepada konsumen dalam transaksi ekonomi *modern*, termasuk *e-commerce* yang berbasis *digital marketplace*.²⁷ Menurut ketentuan Pasal 19 UU-PK, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen yang timbul akibat mengonsumsi barang/jasa yang diperdagangkan. Pada konteks *marketplace*, pelaku usaha meliputi penjual dan dapat diperluas ke penyedia *platform*, apabila *platform* memiliki keterlibatan aktif, seperti memverifikasi penjual, menyimpan data transaksi, menyediakan sistem pembayaran, serta mengatur pengiriman barang.²⁸

Doktrin hukum kontrak dan hukum perlindungan konsumen memperkuat posisi konsumen untuk menuntut ganti rugi atas wanprestasi ataupun perbuatan melanggar hukum. Bila *platform* terbukti lalai dalam pengawasan atau menyembunyikan informasi penting mengenai penjual, maka *platform* dapat dimintai tanggung jawab hukum. Bahkan dalam perspektif internasional, menurut penelitian oleh Susanna Monseau, sebagian besar yurisdiksi modern mulai menuntut tanggung jawab tanggung renteng (*joint liability*) antara *platform* dan

²⁶ *Ibid*

²⁷ Muhammad Djumhana, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2021, hlm. 73.

²⁸ Susanna Monseau, "Online Platforms and Consumer Protection Law: A Comparative View," *Journal of International Commercial Law and Technology*, Vol. 16, No. 2, 2021, hlm. 88.

penjual apabila *platform* terbukti memperoleh keuntungan ekonomi langsung dari transaksi yang terjadi.²⁹

Marketplace modern seperti halnya *Tokopedia* dan *marketplace* yang lainnya telah mulai mengimplementasikan sistem perlindungan konsumen yang lebih ketat, seperti *escrow system* (pembayaran ditahan hingga barang diterima), sistem verifikasi penjual, layanan pengaduan 24 jam, serta pemberian garansi uang kembali. Namun, sistem ini tetap harus didukung oleh regulasi dan penegakan hukum yang efektif.³⁰ Salah satu kelemahan dalam perlindungan konsumen saat ini adalah lemahnya literasi digital masyarakat. Banyak konsumen yang tidak membaca syarat dan ketentuan layanan (*terms and conditions*), yang sering kali mengandung klausula eksonerasi yang melepaskan tanggung jawab *platform*. Klausula ini pada dasarnya bertentangan dengan Pasal 18 UU-PK yang melarang klausula baku yang meniadakan hak konsumen.³¹

Sebagaimana diuraikan oleh Febby Rachmawati bahwasanya penegakan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital masih lemah karena ketidaksesuaian regulasi dengan perkembangan teknologi serta rendahnya kepatuhan pelaku usaha digital terhadap ketentuan perlindungan konsumen.³² Maka dari itu untuk memperkuat perlindungan hukum konsumen dalam *e-commerce*, maka beberapa langkah yang dapat dilakukan antara lain:

- a. Reformulasi peran hukum *platform* sebagai entitas yang turut bertanggung jawab secara hukum bila lalai;

²⁹ Susanna Monseau, *Op Cit.*, hlm. 89

³⁰ Nur, Lailatul. "E-Commerce and Consumer Loss Recovery Mechanism in Indonesia." *International Journal of Law and Society*, Vol. 6, No. 3, 2023, hlm. 202–203.

³¹ *Ibid*

³² Febby Rachmawati, *Op Cit.*, hlm. 121

- b. Peningkatan literasi hukum dan digital kepada masyarakat sebagai pengguna layanan;
- c. Penguatan pengawasan oleh lembaga seperti BPKN dan Kementerian Perdagangan;
- d. Penerapan *sertifikasi* dan *registrasi* penjual di *marketplace* sebagai bentuk pengawasan proaktif.

Konsumen sebagai pihak yang melakukan transaksi di *platform marketplace* membutuhkan perlindungan hukum yang komprehensif. Regulasi yang ada telah memberikan landasan normatif, namun tantangan di lapangan masih cukup besar. Oleh karena itu, diperlukan komitmen bersama antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk menciptakan ekosistem *e-commerce* yang adil, aman, dan terpercaya. Namun, UU-PK di Indonesia mengadopsi sistem tanggung jawab yang dikenal sebagai *strict liability*. Artinya, pelaku usaha dianggap bertanggung jawab atas cacat produk atau jasa yang menyebabkan kerugian kecuali dapat membuktikan bahwa cacat itu bukanlah akibat kelalaiannya atau berada di luar kendalinya contohnya kerusakan pasca distribusi atau kesalahan konsumen sendiri saat menggunakan produk. Ketentuan semacam ini menjadi sangat penting dalam konteks transaksi *e-commerce* dan jasa *modern*, seperti jual beli *online*, transportasi *online*, dan biro perjalanan.³³ Misalnya, jika pelaku usaha gagal memberikan produk sesuai informasi atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian sehingga merugikan konsumen, maka dapat mengajukan tuntutan ganti rugi dan pelaku usaha wajib memenuhi kewajiban tersebut dalam jangka waktu tertentu,

³³ Margaretha Evelin Asmara Putri, "Tanggung Gugat Biro Perjalanan terhadap Konsumen Jasa Perjalanan," Jurnal Private Law, 2019.

sesuai Pasal 19 dan 28 UU-PK. Kegagalan pelaku usaha dalam memenuhi tanggung gugat juga membuka peluang bagi konsumen untuk menempuh jalur bahkan pidana jika ditemukan unsur kesengajaan atau kelalaian yang serius. Pada praktik hukum, keterbatasan pembuktian menjadi isu utama dalam penanganan kasus tanggung gugat. Konsumen seringkali mengalami kesulitan membuktikan hubungan sebab-akibat antara cacat produk dan kerugian yang dialami. Oleh karena itu, beban pembuktian bergeser kepada pelaku usaha untuk menunjukkan bahwa produk yang dijual sesuai standar dan kerugian bukan akibat kesalahan mereka, ini sejalan dengan Pasal 28 UU-PK.³⁴ Pendekatan ini sekaligus melindungi kepentingan konsumen agar tidak dirugikan akibat mekanisme pembuktian yang memberatkan.

Dengan demikian, tanggung gugat pelaku usaha menempati posisi sentral dalam hukum perlindungan konsumen Indonesia, berfungsi sebagai mekanisme yang memastikan pelaku usaha mempertanggung jawabkan produk dan jasa yang di tawarkan serta memberikan hak-hak konsumen untuk mendapatkan keadilan dan perlindungan dari potensi risiko bisnis. Hal ini sekaligus mendorong iklim bisnis yang sehat, menghindarkan praktik curang dan menguatkan kepastian hukum bagi kedua belah pihak.

³⁴ Abdul Halim, "Tanggung Jawab Penyedia Platform E-Commerce Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce," *Jurnal Notarius* 2, no. 1 (2023) hlm.1-20,

3. Tanggung Gugat Pihak Konsumen

Pada konteks transaksi elektronik, khususnya melalui platform *marketplace*, tanggung gugat konsumen merupakan aspek sentral yang menegaskan hak-hak konsumen sebagai pihak yang menerima perlindungan hukum dalam hubungan perdagangan. Hak konsumen di sini bukanlah sekadar kewenangan administratif semu, melainkan hak substantif yang dijamin dan harus dilindungi oleh kerangka hukum nasional, yang memberikan konsumen perlindungan atas kerugian yang dialaminya akibat produk atau jasa yang tidak memenuhi standar yang dijanjikan. Salah satu hak utama konsumen adalah memperoleh barang atau jasa yang sesuai dengan standar mutu, keamanan, serta sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha pada saat transaksi berlangsung.³⁵ Pada hal ini, konsumen memiliki hak penuh untuk tidak menerima produk cacat, tidak lengkap, tidak sesuai deskripsi, atau bahkan berbahaya bagi keselamatan dan kesehatan mereka. Hak ini dilindungi oleh aturan normatif dalam UU-PK, yang secara tegas memberikan posisi *law enforcement* terhadap pelaku usaha namun juga memperteguh posisi konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi dalam kasus sengketa produk atau jasa.

Prinsip tanggung gugat dalam perlindungan konsumen juga dikenal dengan *product liability* yang sering berdasar pada prinsip *strict liability* maupun *semi strict liability*. Secara teoritis, *strict liability* memuat tanggung jawab mutlak

³⁵ R. Suhardjo, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 49, no. 4 (2019) hlm.651-670.

pelaku usaha tanpa perlu pembuktian kesalahan.³⁶ Namun, UU-PK menerapkan *semi strict liability*, memungkinkan pelaku usaha membebaskan diri dari tanggung jawab jika cacat produk bukan karena kelalaian pelaku usaha tersebut, misalnya produk cacat yang timbul setelah produk diedarkan atau karena kelalaian konsumen sendiri. Bentuk tanggung gugat utamanya adalah memberikan ganti rugi atas kerugian materiil, fisik, maupun immateriil yang dialami konsumen akibat produk tersebut. Ganti rugi ini tidak hanya berbentuk penggantian materi secara langsung, tapi dapat juga berupa pemulihan hak konsumen dan pemberian kompensasi pengganti kerugian. Jika pelaku usaha tidak bertanggung jawab, konsumen dapat menempuh jalur hukum melalui mediasi atau pengadilan umum, sebagaimana diatur dalam UU-ITE untuk transaksi *online*.

Pada praktik transaksi *online* atau *e-commerce*, seperti yang diselenggarakan oleh *tokopedia*, tanggung gugat ini semakin relevan. Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi online harus mampu menjawab tantangan baru seperti penipuan *online*, produk tidak sesuai, atau keterlambatan pengiriman.³⁷ Selain memahami produk, konsumen juga harus mencermati dan memahami syarat dan ketentuan yang berlaku di marketplace dan toko online terkait. Dengan mengetahui prosedur pengembalian barang, garansi, serta kebijakan lainnya, konsumen dapat melindungi haknya dan mengetahui langkah apa saja yang dapat diambil jika menemukan masalah setelah pembelian. Kemudian, konsumen juga

³⁶ Ede Adhitya Ariawan dan Ni Made Ari Yulianti Griadhi, *Tanggung Gugat Product Liability dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jurnal Hukum Universitas Udayana, 2021.

³⁷ Yudha Hadian Nur dan Dwi Wahyuniarti Prabowo, "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) dalam Rangka Perlindungan Konsumen," Buletin Litbang Perdagangan, Vol. 5 No. 2, 2011.

harus waspada terhadap harga yang ditawarkan. Harga yang jauh lebih murah dari harga pasar biasanya menjadi tanda waspada karena bisa jadi produk tersebut palsu atau barang rekondisi. Oleh sebab itu, membandingkan harga dari beberapa penjual dan memastikan bahwa diskon atau promo yang didapat berasal dari program resmi *platform* dapat membantu konsumen berbelanja dengan lebih bijak tanpa terjebak dalam penawaran yang merugikan. Konsumen juga dianjurkan untuk selalu menyimpan bukti transaksi mulai dari nota pembelian, rekam komunikasi dengan penjual, hingga dokumentasi paket barang saat diterima. Bukti-bukti ini sangat penting apabila konsumen perlu mengajukan komplain terkait produk yang tidak sesuai atau mengalami masalah lain, karena adanya dokumentasi dapat memperkuat posisi konsumen.³⁸

Tidak hanya memperoleh produk/jasa sesuai standar, konsumen juga berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait segala aspek penting dalam transaksi tersebut. Pada praktik transaksi perdagangan melalui *marketplace*, informasi ini wajib tersedia secara transparan, mulai dari deskripsi produk, harga, sampai pada syarat dan ketentuan layanan. Hak atas informasi ini merupakan kebutuhan mendasar konsumen agar dapat mengambil keputusan pembelian berdasarkan data yang akurat dan bukan berdasarkan informasi menyesatkan atau manipulatif. Perlindungan terhadap hak informasi ini menempatkan konsumen dalam posisi yang lebih seimbang menghadapi pelaku usaha yang secara teknis memiliki keunggulan menguasai data dan mekanisme penjualan.³⁹

³⁸ Jurnal Bina Mulia Hukum. "Marketplace Self Regulation Tentang Pengembalian Barang Dalam Cara Pembayaran Cash On Delivery." Jurnal Bina Mulia Hukum, vol. 6, no. 2, 2022.

³⁹ Dian Kurnia, "Hukum Perlindungan Konsumen atas Barang yang Tidak Sesuai di Marketplace," *Jurnal Hukum dan Bisnis* 12, no. 3 (2023), hlm.210-225.

Selain itu, konsumen juga berhak atas mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif, efisien, dan dapat diakses dengan mudah. Mengingat transaksi *e-commerce* yang dilakukan via *marketplace* memiliki karakter kompleks dan melibatkan banyak pihak, konsumen harus diberikan akses untuk menuntut haknya secara praktis, tanpa harus menghadapi birokrasi panjang maupun halangan administratif yang menimbulkan beban tambahan. *Marketplace* sebagai penyelenggara platform juga memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan penyelesaian internal, seperti mediasi atau arbitrase *online*, namun apabila langkah ini gagal konsumen berhak mengakses jalur hukum formal.⁴⁰ Hak ini menjamin bahwa tidak ada konsumen yang ditinggalkan tanpa perlindungan atas kerugiannya, terutama jika kerugian tersebut bersifat material maupun immaterial. Salah satu aspek esensial dalam tanggung gugat konsumen adalah hak atas ganti kerugian. Ketika barang atau jasa yang diterima tidak memenuhi standar yang telah disepakati atau sesuai dengan aturan hukum, konsumen berhak memperoleh kompensasi atau penggantian agar posisi ekonominya kembali seperti semula sebelum kerugian tersebut terjadi.⁴¹

Lebih lanjut, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan atas data pribadinya selama melakukan transaksi di *platform marketplace*. Pada era digital, data pribadi merupakan aset yang sangat berharga dan rentan disalahgunakan. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen juga memperluas cakupan hak perlindungan termasuk keamanan data pribadi, yang

⁴⁰ Diah Hastuti, *Sengketa Konsumen di Era Digital: Studi Tentang Penyelesaian Sengketa Online* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2023), hlm.89-105.

⁴¹ R. Setiabudi, "Hak Konsumen atas Ganti Kerugian dalam Perdagangan Elektronik," *Jurnal Hukum Bisnis* 15, no. 1 (2025): hlm.56-68.

harus dijamin oleh pelaku usaha dan penyelenggara *platform* sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Konsumen berhak mendapat jaminan bahwa data mereka tidak akan digunakan secara sembarangan dan jika terjadi pelanggaran, data tersebut akan dilindungi dan diberikan kompensasi jika terjadi kerugian.⁴²

Hak konsumen juga meliputi kemampuan untuk mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai risiko maupun batasan tanggung jawab yang berlaku dalam transaksi. *Marketplace* dan pelaku usaha tidak diperkenankan untuk mengelabui konsumen dengan syarat dan ketentuan yang tersembunyi atau ambigu. Dengan demikian, hak atas kejelasan syarat kontrak merupakan bagian penting dalam melindungi kepentingan konsumen agar tidak mengalami kerugian akibat ketidaktahuan perihal klausul-klausul yang membatasi hak mereka dalam transaksi.⁴³ Selain itu, kepastian hukum atas hak konsumen dalam hal tanggung gugat juga menempatkan beban pembuktian di pihak pelaku usaha, terutama dalam mekanisme *strict liability* yang diadopsi oleh UU-PK. Ini berarti konsumen tidak perlu membuktikan kesalahan secara penuh atas cacat produk atau kegagalan jasa; cukup dengan menunjukkan kerugian yang dialami, pelaku usaha berkewajiban membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan karena kelalaiannya. Hal ini menjadi jaminan tambahan bahwa hak-hak konsumen tidak akan mudah diabaikan hanya karena perbedaan kemampuan pembuktian dalam proses hukum. Kebijakan ini sekaligus mencegah praktik penyalahgunaan posisi dominan oleh

⁴² Dian Puspita, *Hukum Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Sistem E-Commerce* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2024), hlm.100-120.

⁴³ Nurul Huda, "Kejelasan Syarat dan Ketentuan dalam Perlindungan Konsumen Online," *Jurnal Hukum dan Hak Asasi Manusia* 11, no. 2 (2023), hlm.95-110.

pelaku usaha dan memberikan perlindungan lebih luas bagi konsumen yang selama ini seringkali berada dalam posisi yang lebih lemah.⁴⁴

UU-ITE memberikan dasar hukum terkait penyelesaian sengketa dan penipuan *online* yang dapat digunakan konsumen menuntut pelaku usaha. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas dan memastikan produk yang dipasarkan tidak merugikan konsumen. Jika gagal, konsumen berhak menuntut ganti rugi sesuai dengan hukum perdata dan peraturan perlindungan konsumen. Dengan demikian, tanggung gugat konsumen di Indonesia merupakan mekanisme hukum penting yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari risiko akibat produk cacat atau tindakan melanggar hukum pelaku usaha. Sistem ini mendorong produsen dan pelaku usaha untuk bertanggung jawab terhadap kualitas produk dan ketepatan informasi yang disampaikan kepada konsumen. Perlindungan hukum ini tidak hanya bersifat preventif namun juga represif melalui mekanisme ganti rugi dan pemulihan hak konsumen.⁴⁵

Dari seluruh regulasi dan peraturan yang dikaji, maka dapat disimpulkan bahwa penentuan pihak yang bertanggung gugat dalam *e-commerce* melalui *platform marketplace* harus melihat aspek:

- a. Status hukum pihak yang terlibat (penjual, pembeli, *platform marketplace*)

Pelaku usaha harus memiliki izin usaha sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE). Usaha yang tidak terdaftar bisa dianggap ilegal sehingga

⁴⁴ Dwi Kartini, *Perlindungan Hukum Konsumen dan Penegakan Hukum Perdata* (Bandung: Refika Aditama, 2023), hlm.123-140.

⁴⁵ Aristina dan Dian, *Perlindungan Konsumen dan Produk Bermasalah di Pasar Modern*, Jurnal Yuridika Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, 2019.

perjanjian batal demi hukum dan berisiko merugikan konsumen. *Marketplace* sebagai penyedia *platform* juga memiliki kewajiban pengelolaan sistem elektronik UU-ITE, namun tanggung jawab *platform* bisa dibatasi jika barang dijual oleh pelaku usaha secara langsung

b. Posisi kontraktual masing-masing pihak

Kontrak elektronik antara penjual dan pembeli mengikat secara hukum sebagaimana diatur dalam UU-ITE dan PP PMSE. *Marketplace* biasanya bertindak sebagai *fasilitator*, sedangkan penjual adalah pihak yang secara langsung bertanggung jawab atas produk dan transaksi

c. Kepastian informasi dan jaminan yang diberikan

Penjual wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan mengenai produk sesuai UU-PK. Jaminan pengiriman, kualitas produk, dan kebijakan pengembalian harus dipenuhi untuk melindungi hak konsumen.

d. Keterlibatan atau kelalaian dalam proses transaksi yang merugikan konsumen

Tanggung jawab hukum dapat dikenakan bila terdapat perbuatan melanggar hukum, kelalaian, atau kesalahan dalam transaksi yang merugikan konsumen berdasarkan Pasal 1365 BW. *Marketplace* memiliki kewenangan mengawasi dan mengontrol konten penjualan, kelalaiannya dalam pengelolaan *platform* dapat dipertanggungjawabkan sesuai UU-ITE dan regulasi terkait

B. Bentuk Ganti Kerugian antara Para Pihak dalam *E-Commerce* Melalui *Platform Marketplace*

Perkembangan pesat *e-commerce* melalui *platform marketplace* seperti halnya *Tokopedia* dan *platform marketplace* yang lainnya telah menghadirkan kemudahan bagi konsumen, namun juga menimbulkan risiko kerugian yang tak jarang menimbulkan sengketa. Ketika terjadi kerugian, baik karena barang rusak, tidak dikirim, tidak sesuai deskripsi, atau adanya kebocoran data pribadi, muncul kebutuhan akan mekanisme ganti kerugian yang efektif, adil, dan berbasis hukum.

Ada beberapa bentuk ganti kerugian oleh para pihak adalah sebagai berikut:

1. Bentuk Ganti Kerugian oleh *Marketplace*

a) Pengembalian Dana

Bentuk ganti rugi yang paling umum dan mudah dilaksanakan dalam sistem *marketplace* adalah *refund*, yaitu pengembalian dana secara penuh atau sebagian kepada konsumen. Pengembalian dana menjadi bentuk restitusi utama ketika barang tidak dikirim, dibatalkan sepihak oleh penjual, atau konsumen merasa dirugikan secara nyata. Sebagaimana dinyatakan oleh Susi Dwi Harijanti, pengembalian dana menjadi solusi paling rasional dan cepat dalam konteks digital, terutama karena sistem *marketplace* telah mengadopsi metode *escrow*, yaitu dana dari konsumen ditahan oleh *platform* hingga barang diterima.⁴⁶ Sesuai Pasal 19 ayat (2) UU-PK, pengembalian dana harus dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah terjadinya transaksi atau

⁴⁶ Susi Dwi Harijanti, *Perlindungan Konsumen di Era Digital*, Bandung: Refika Aditama, 2021, hlm. 93.

klaim kerugian diajukan. *Platform marketplace* yang menunda atau menolak pengembalian dana tanpa alasan yang sah, dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hak konsumen. Sebagaimana diuraikan oleh Dewi Rahayu menunjukkan bahwa 72% sengketa di *marketplace* berakhir dengan pengembalian dana sebagai bentuk penyelesaian yang dipilih karena prosesnya sederhana, bisa diajukan secara mandiri oleh konsumen, dan didukung sistem *otomatisasi*.⁴⁷

b) Penggantian Barang

Apabila kerugian terjadi akibat produk rusak, cacat produksi, atau tidak sesuai deskripsi, maka bentuk ganti rugi yang sesuai adalah penggantian barang. Ini berlaku terutama untuk barang fisik seperti elektronik, kosmetik, makanan, dan produk *fashion*. *Marketplace* yang bertanggung jawab akan memfasilitasi proses *retur* atau pengiriman ulang oleh penjual setelah konsumen mengajukan bukti. Dalam sistem *Tokopedia*, misalnya, pengembalian barang ditawarkan setelah konsumen mengisi formulir klaim dan mengunggah foto dan video bukti produk bermasalah.⁴⁸ Menurut Rachmadi Usman, penggantian barang adalah bentuk pemulihan berbasis *restitutio in integrum*, yakni mengembalikan kondisi sebagaimana sebelum terjadi kerugian. Hal ini lazim dalam sengketa jual beli karena menjaga relasi perdagangan

⁴⁷ Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁸ Tokopedia Help Center, "Cara Pengembalian Produk dan Dana", diakses 2 Juli 2025 dari <https://www.tokopedia.com/help>.

jangka panjang dan loyalitas konsumen.⁴⁹ Namun, penggantian barang memiliki keterbatasan dalam hal ketersediaan stok, waktu pengiriman ulang, dan biaya logistik. Karena itu, opsi ini umumnya diprioritaskan jika konsumen menolak pengembalian dana dan lebih memilih mendapatkan barang yang sesuai.

c) Kompensasi Tambahan (*Cashback* atau *Diskon*)

Pada beberapa kasus, *marketplace* menawarkan kompensasi tambahan selain pengembalian dana atau penggantian barang sebagai bentuk rasa tanggung jawab atau itikad baik dari *platform*. Bentuk kompensasi ini berupa:

- 1) *Cashback* dalam bentuk saldo akun pengguna;
- 2) Ongkos kirim gratis untuk menutupi kerugian biaya logistik konsumen.

Sebagaimana diuraikan oleh Nadira Azzahra menyebutkan bahwa bentuk *kompensasi* tambahan ini bersifat *non-moneter* langsung, namun mampu memulihkan kepercayaan konsumen, khususnya pada transaksi bernilai kecil. Dari sisi hukum, *kompensasi* seperti ini tidak secara *eksplisit* diatur dalam UU, namun dapat dikategorikan sebagai *kompensasi* moral atau pengganti waktu dan energi yang telah dikorbankan konsumen. Sepanjang tidak menggantikan hak utama yaitu pengembalian dana dan juga pengembalian barang, kompensasi ini sah secara prinsip. Namun, *marketplace* wajib memastikan bahwa

⁴⁹ Rachmadi Usman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2023, hlm. 207.

kompensasi tersebut diberikan tanpa klausula yang meniadakan hak hukum konsumen, misalnya: “dengan menerima diskon ini, Anda tidak bisa lagi menuntut ganti rugi.” Klausula seperti itu dianggap sebagai klausula baku yang melanggar hukum menurut Pasal 18 huruf g UU-PK.⁵⁰

d) Perbaikan

Untuk jasa atau produk *digital* seperti *desain grafis*, *software*, aplikasi, dan layanan daring (*online services*), perbaikan atau revisi menjadi bentuk ganti rugi yang relevan. Sebagai contoh pelanggan yang membeli *template* desain digital yang rusak atau tidak *kompatibel*, berhak meminta file pengganti atau revisi. Menurut Ahmad M. Ramli, dalam ekonomi digital, bentuk ganti rugi tidak selalu berbentuk uang, tetapi dapat berupa *restorasi* kualitas layanan atau pembaruan konten digital. Selama itu memenuhi nilai guna (*utility*) yang dijanjikan, maka dianggap sah sebagai bentuk ganti rugi. Pasal 4 huruf h UU-PK juga menjamin hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi atas kualitas barang dan jasa, termasuk *digital*, yang tidak sesuai standar yang dijanjikan.⁵¹

e) Penyelesaian dan Ganti Rugi melalui Mediasi Internal

Platform marketplace kini menyediakan jalur penyelesaian internal seperti *Tokopedia Care* yang memediasi tuntutan ganti rugi antara pembeli dan penjual. Pada sistem ini, konsumen bisa

⁵⁰ Pasal 18 huruf, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵¹ Pasal 4 huruf h, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

mengunggah bukti, mengisi formulir keluhan, dan menyampaikan permintaan spesifik ganti rugi (uang kembali dan juga penggantian barang baru). *Marketplace* akan melakukan investigasi singkat dan mengambil keputusan. Dian Puji Simatupang menyebutkan bahwa sistem mediasi digital yang efisien dan transparan merupakan bentuk pemulihan cepat yang dapat mengurangi beban pengadilan atau BPSK.⁵² Namun, apabila mediasi gagal, konsumen dapat mengajukan gugatan ke BPSK atau pengadilan perdata sesuai dengan Pasal 45 sampai dengan 49 UUPK, untuk menuntut ganti rugi berdasarkan kerugian nyata atau potensi kerugian yang dapat dibuktikan secara hukum.⁵³

Bentuk ganti kerugian dalam *e-commerce* melalui *platform marketplace* sangat bervariasi tergantung pada sifat transaksi, jenis barang atau jasa, dan tingkat kesalahan yang menyebabkan kerugian. Bentuk yang paling umum dan praktis adalah pengembalian dana, diikuti oleh pengembalian barang, kompensasi tambahan, dan reparasi layanan digital. *Marketplace* memiliki peran penting dalam memfasilitasi dan menengahi permintaan ganti rugi, serta wajib tunduk pada prinsip perlindungan konsumen. Penegakan hak ganti rugi yang cepat dan adil tidak hanya memberikan keadilan bagi konsumen, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dalam ekosistem digital Indonesia.

2. Bentuk Ganti Kerugian oleh Pelaku Usaha

⁵² Dian Puji Simatupang, *Penyelesaian Sengketa Konsumen di Era Digital*, Jakarta: Prenada Media, 2022, hlm. 66.

⁵³ *Ibid.*, hlm. 70

Bentuk ganti kerugian oleh pelaku usaha merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi ketika konsumen mengalami kerugian akibat barang atau jasa yang diperdagangkan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan atau cacat.⁵⁴ Secara hukum, pelaku usaha bertanggung gugat untuk memberikan ganti kerugian tersebut diatur dalam UU-PK, khususnya Pasal 19, yang mewajibkan pelaku usaha mengganti kerugian konsumen dalam beberapa bentuk, yaitu pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, atau pemberian imbalan apabila kerugian tersebut terjadi akibat produk cacat atau pelanggaran lain dari pelaku usaha.⁵⁵ Ganti kerugian dalam bentuk pengembalian uang menjadi salah satu cara yang paling sering ditempuh, terutama ketika produk yang diserahkan tidak sesuai kualitas atau fungsi sebagaimana dijanjikan dalam transaksi. Pengembalian uang ini harus dilakukan dalam tenggang waktu yang tegas, yakni paling lambat 7 (tujuh) hari setelah transaksi dilakukan, sebagai bentuk itikad baik terhadap hak konsumen dan pemulihan kondisi keuangan konsumen yang dirugikan. Selain itu, pelaku usaha juga memberikan ganti kerugian dengan mengganti barang yang cacat dengan barang yang sejenis atau memiliki nilai yang setara guna memastikan bahwa konsumen tidak mengalami kerugian secara materiil akibat barang yang rusak atau cacat tersebut.⁵⁶

Kemudian pada hal ganti kerugian tidak hanya terbatas pada pengembalian uang dan barang, tetapi juga dapat berupa perawatan kesehatan apabila kerugian

⁵⁴ Subekti, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, 2018, hlm. 212-215.

⁵⁵ Julia Sari, "Kewajiban Pelaku Usaha Memberikan Ganti Rugi dalam Perlindungan Konsumen," *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 50 No. 3, 2020, hlm. 422-430.

⁵⁶ Mahfud MD, *Perlindungan Konsumen dan Hukum Dagang*, PT RajaGrafindo Persada, 2020,

yang dialami konsumen berupa akibat fisik atau penyakit yang disebabkan oleh produk yang dikonsumsi. Kemudian dalam hal pemberian imbalan sebagai kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian non-materiil seperti penderitaan akibat cacat fisik, sakit, atau kematian. Penyelenggaraan ganti kerugian dalam bentuk ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak hanya bertanggung jawab pada hal-hal yang bersifat materi saja, tetapi juga pada dampak yang berhubungan dengan keselamatan dan kesejahteraan konsumen. Pada praktik hukum, bentuk ganti kerugian juga bisa berbentuk apa yang disebut sebagai ganti rugi dalam bentuk *natura* atau pengembalian keadaan ke situasi semula. Ini berarti pelaku usaha wajib mengembalikan keadaan yang telah rusak atau berubah akibat produk atau jasa yang diperdagangkan kepada kondisi sebelum kerugian terjadi. Hal ini sering kali diwujudkan dalam bentuk penggantian barang yang rusak dengan barang lain yang identik atau memiliki kualitas dan fungsi yang sama, sehingga konsumen berada pada posisi seolah-olah tidak terjadi kerugian.⁵⁷

Selain itu, terdapat juga bentuk ganti kerugian yang didasarkan pada perjanjian atau kontrak (*contractual liability*), di mana besarnya ganti kerugian telah disepakati sebelumnya antara pelaku usaha dan konsumen. Pada hal ini, kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian dilakukan sesuai dengan ketentuan kontrak yang berlaku, termasuk kompensasi atau penalti yang sudah ditentukan, sehingga menghindari sengketa yang kompleks.⁵⁸ Tidak kalah penting adalah kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab secara pidana (*criminal*

⁵⁷ Soeroro, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Sinar Grafika, 2019, hlm. 150-153,

⁵⁸ *Ibid*, hlm. 180-182

liability), yakni apabila kerugian konsumen timbul akibat pelanggaran hukum yang disengaja atau akibat kelalaian berat pelaku usaha, di mana negara dapat menuntut pelaku usaha secara pidana selain tuntutan perdata atas ganti rugi.

Pelaku usaha juga tidak dapat menghindari kewajiban memberikan ganti kerugian apabila terbukti bahwa kerusakan atau kerugian tersebut adalah akibat kesalahan yang berasal dari pelaku usaha tersebut. Namun, jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kerusakan atau cacat tersebut merupakan kesalahan konsumen, maka kewajiban untuk mengganti rugi bisa dibebaskan. Pelaku usaha harus selalu menjaga standar kualitas produknya dan memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk atau jasa yang dipasarkan sebagai bentuk perlindungan konsumen dan pemenuhan tanggung jawab hukumnya. Pada sistem penegakan hukum perdata, ganti kerugian akibat perbuatan melanggar hukum juga dibentuk sebagai upaya memulihkan keadaan akibat suatu perbuatan yang merugikan. Pasal 1365 BW menjelaskan bahwa ganti rugi ini dapat berupa uang, natura, atau bentuk lain yang mengembalikan posisi pihak yang dirugikan ke keadaan semula sebelum terjadinya perbuatan melanggar hukum tersebut.⁵⁹ Contoh nyatanya, apabila terjadi kerusakan suatu barang milik konsumen akibat kelalaian pelaku usaha, pelaku usaha wajib mengganti kerugian tersebut baik dalam bentuk perbaikan, penggantian, maupun pengembalian uang tergantung pada kesepakatan dan tingkat kerusakan yang terjadi.

Secara jelasnya, tanggung gugat pelaku usaha atas ganti kerugian sangat penting untuk menjamin rasa keadilan dan perlindungan bagi konsumen. Bentuk

⁵⁹ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Perdata Indonesia*, Yogyakarta: Liberty, 2019, hlm. 145-150

ganti kerugian yang beragam tersebut memberikan fleksibilitas agar penanganan tiap kasus kerugian dapat disesuaikan dengan kondisi dan akibat yang dialami konsumen. Keberadaan ketentuan ini juga menjadi pendorong agar pelaku usaha selalu mengutamakan kualitas produk dan pelayanan yang aman, berkualitas, serta sesuai standar agar kerugian pada konsumen dapat dicegah secara efektif.⁶⁰

3. Bentuk Ganti Kerugian oleh Konsumen

Bentuk ganti kerugian oleh konsumen dalam konteks hukum perlindungan konsumen merupakan aspek penting yang berperan dalam menjaga hak dan kepastian hukum bagi para pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri. Ketika seorang konsumen mengalami kerugian akibat produk atau jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan, baik dalam segi kualitas, keamanan, atau aspek lainnya, maka konsumen memiliki hak untuk menuntut ganti kerugian dari pelaku usaha, baik secara hukum maupun penyelesaian di luar pengadilan. Ganti kerugian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengembalikan posisi konsumen seperti keadaan semula sebelum terjadi kerugian, serta memberikan kompensasi atas kerugian material maupun immaterial yang dialami.⁶¹ Secara praktik, bentuk ganti kerugian yang sering diajukan konsumen berkaitan dengan pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, serta kompensasi dalam bentuk imbalan apabila terjadi dampak terhadap fisik atau kesehatan konsumen. Banyak kasus mengindikasikan bahwa pelaku usaha

⁶⁰ Nurhayati dan Dwi Astuti, "Peran Tanggung Jawab Usaha dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen yang Efektif," *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 2, 2022, hlm. 77-84.

⁶¹ Nurhadi dan Heni Siswandari, "Perlindungan Konsumen melalui Mekanisme Ganti Kerugian dan Penyelesaian Sengketa," *Jurnal Hukum dan Peradaban*, Vol. 9 No. 2, 2017, hlm. 60-67.

memberikan ganti kerugian dalam wujud pengembalian uang atau barang, namun dalam berbagai situasi juga terdapat bentuk kompensasi yang sifatnya lebih kompleks. Dilansir dari Detik.com, kasus permasalahan pengembalian dana di toko *online* pernah menimpa konsumen yang dialami oleh Olivia mengalami kesulitan dalam proses pengembalian dana setelah transaksi pembelian dibatalkan karena produk yang dipesan sudah habis. Meskipun *Tokopedia* mengonfirmasi bahwa dana akan dikembalikan, pengembalian dilakukan ke saldo *Tokopedia* terlebih dahulu, bukan langsung ke rekening bank Olivia. Untuk menarik uang dari saldo tersebut, Olivia harus mengisi formulir secara *online*, yang dirasa merepotkan.⁶² Dari kasus pengembalian dana ini menghadapi berbagai kendala yang menunjukkan adanya tantangan dalam penerapan hak konsumen meskipun UU-PK memberikan perlindungan yang kuat. Secara hukum, *platform* toko *online* bertindak sebagai fasilitator antara konsumen dan penjual, tetapi mereka tetap memiliki tanggung jawab untuk memastikan proses pengembalian dana berjalan sesuai aturan. Ketidakpastian dalam proses ini menunjukkan lemahnya implementasi kebijakan perlindungan konsumen di sektor toko online.

Selain itu konsumen juga memiliki hak atas perlindungan dan penanganan penyelesaian sengketa secara adil dan transparan. Jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya memberikan ganti kerugian, konsumen bisa melakukan penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, yaitu melalui mediasi di lembaga perlindungan konsumen, atau melalui pengadilan sebagai langkah litigasi. Proses

⁶² Yustinus Andri, Menyoal Pengembalian Dana Konsumen Atas Transaksi Ecommerce, *Bisnis.com*, 2019, diakses 1 Agustus 2025, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190805/12/1132639/menyoal-pengembalian-dana-konsumen-atas-transaksi-ecommerce>

ini difasilitasi agar penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan secara efektif dan efisien tanpa harus melalui proses peradilan yang panjang, di mana hal tersebut juga diharapkan dapat menjamin kepastian hukum dan memberikan keadilan bagi konsumen.⁶³ Prinsip ini sejalan dengan pengaturan dalam UU-PK yang menyatakan bahwa ganti kerugian tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan berasal dari konsumen. Sehingga tanggung gugat konsumen untuk mengelola penggunaan produk secara benar juga menjadi bagian dari mekanisme perlindungan konsumen. Dengan demikian, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha terbangun secara saling bertanggung jawab, sehingga proses klaim ganti kerugian menjadi lebih adil dan proporsional.⁶⁴

Hak ganti kerugian oleh konsumen juga mencakup aspek kompensasi atas kerugian immaterial, seperti perasaan dirugikan secara psikologis akibat produk yang cacat atau layanan yang buruk. Meski dalam praktik pemenuhan ganti kerugian immaterial ini sering kali menjadi persoalan, putusan-putusan Mahkamah Agung dan kebijakan hukum terbaru mulai memberikan ruang agar tuntutan tersebut dapat diakomodasi dalam gugatan wanprestasi yang dilandasi oleh perbuatan melanggar hukum. Hal ini menunjukkan perkembangan hukum perlindungan konsumen yang semakin memperhatikan aspek keadilan substantif bagi konsumen, bukan hanya kerugian materiil semata.⁶⁵ Pada perspektif hukum

⁶³ Ibid, hlm. 70-75.

⁶⁴ Chrisai Marselino Riung, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi Melalui E-Commerce," *Lex Privatum*, Vol. III No. 2, 2015, hlm. 60-62

⁶⁵ Ni Made Sri Adnyani dan I Made Surya Artha, "Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan dengan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 1, 2019, hlm. 15-25

perlindungan konsumen di Indonesia, keberadaan aturan yang memadai dan langkah penyelesaian sengketa yang mudah diakses merupakan fondasi utama untuk menjamin hak ganti kerugian konsumen. Hal ini juga mendorong terciptanya kepercayaan dan keharmonisan antara konsumen dan pelaku usaha demi terciptanya iklim bisnis yang sehat dan berkeadilan.⁶⁶

Berikut adalah simpulan mengenai bentuk ganti rugi antara pelaku usaha, platform marketplace, dan konsumen dalam transaksi e-commerce:

Para Pihak	Bentuk Ganti Rugi	Keterangan / Penjelasan
Pelaku Usaha	1. Pengembalian Dana (<i>Refund</i>)	Pengembalian dana secara penuh atau sebagian jika produk tidak sesuai atau tidak diterima. Pelaku usaha wajib melaksanakan sesuai Pasal 19 UU-PK.
	2. Penggantian Barang	Mengganti barang yang cacat, rusak, atau tidak sesuai deskripsi dengan produk yang setara atau baru.
	3. Kompensasi Tambahan (<i>Cashback</i> , Diskon, atau Gratis Ongkir)	Memberikan kompensasi non-moneter sebagai bentuk itikad baik, tanpa menghilangkan hak konsumen untuk ganti rugi utama.
	4. Perbaikan/Revisi (untuk produk/jasa digital)	Memperbaiki atau merevisi produk digital sebagai bentuk pemulihan kualitas layanan sesuai kontrak.
Platform Marketplace	1. Fasilitasi Penyelesaian Sengketa dan Proses Pengembalian Dana	Menyediakan mekanisme pengaduan, penahanan dana (<i>escrow</i>), serta proses retur/pengembalian gratis. Tanggung jawab utama tetap kepada pelaku usaha.
	2. Pengawasan dan Penertiban Pelaku	Memverifikasi penjual, mengawasi kualitas produk, dan bertindak bila

⁶⁶ *Ibid*, hlm. 160-165

Para Pihak	Bentuk Ganti Rugi	Keterangan / Penjelasan
	Usaha	menemukan pelaku usaha bermasalah secara berulang, sebagai bentuk perlindungan konsumen.
	3. Kompensasi Tambahan	Kadang-kadang menawarkan kompensasi tambahan sebagai bentuk itikad baik dan menjaga hubungan dengan konsumen.
Konsumen	1. Hak Mendapatkan Ganti Rugi dan Penyelesaian Sengketa	Konsumen berhak menuntut pengembalian dana, penggantian barang, atau kompensasi jika dirugikan oleh pelaku usaha, sesuai regulasi UU Perlindungan Konsumen.
	2. Penggunaan Mekanisme Pengaduan dan Mediasi	Dapat mengajukan klaim melalui fitur <i>marketplace</i> , Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau jalur hukum jika perlu.

Tabel 2.1 Ganti Rugi Antara Para Pihak