

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI DI
MARKETPLACE DITINJAU DARI UNDANG UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN
CONSUMER PROTECTION IN MARKETPLACE TRANSACTIONS IN
LIGHT OF THE CONSUMER PROTECTION ACT**

Robinson, Elisabeth Tapiro Nauli Gultom dan Tio Bennita Br Simbolon

Universitas Prima Indonesia

Korespondensi Penulis : robinson@unprimdn.ac.id, elisabethtapian11@gmail.com,
putrisimbolon302@gmail.com

Citation Structure Recommendation :

Robinson, Elisabeth Tapiro Nauli Gultom dan Tio Bennita Br Simbolon. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi di Marketplace Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.4 (2025).

ABSTRAK

E-commerce melalui marketplace pada dasarnya merupakan bentuk jual beli seperti pada umumnya, di mana terjadi kesepakatan antara konsumen dan penjual mengenai produk dan harga. Namun, perbedaan utama terletak pada tidak adanya pertemuan fisik antara kedua pihak, sehingga konsumen tidak dapat melihat langsung barang yang dibeli. Hal ini justru akan membuka peluang terjadinya penyalahgunaan, seperti informasi produk yang tidak sesuai oleh penjual yang tidak beritikad baik. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, kasus, dan teori. Prinsip kejujuran sangat penting dalam transaksi online agar tidak terjadi wanprestasi. Marketplace juga memiliki tanggung jawab merancang sistem elektronik yang andal, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan teori tanggung jawab hukum (liability). Kontrak elektronik yang dibuat melalui media digital seperti email dan website memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional, selama memenuhi syarat sahnya perjanjian. Namun, jika dibuat karena paksaan atau penipuan, kontrak tersebut batal demi hukum. Mengingat karakteristik e-commerce yang melintasi batas negara dan tidak mempertemukan langsung penjual dan pembeli, perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi sangat penting. Hal ini diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Marketplace, Undang-Undang, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

E-commerce through marketplaces is essentially a form of buying and selling like conventional transactions, where an agreement is made between the consumer and the seller regarding the product and its price. However, the main difference lies in the absence of physical interaction between the parties, meaning that consumers cannot directly inspect the goods being purchased. This opens the door to potential abuse, such as misleading product information provided by dishonest sellers. This study uses a normative juridical research method with legislative, case, and theoretical approaches. The principle of honesty is crucial in online transactions to prevent breach of contract. Marketplaces also bear the responsibility of designing electronic systems that are reliable, secure, and accountable, in line with the legal theory of liability. Electronic contracts made through digital media such as email and websites carry the same legal force as conventional agreements, provided they meet the legal requirements of a valid contract. However, if such agreements are made under duress or fraud, they are considered null and void. Given the cross-border nature of e-commerce and the lack of direct interaction between buyers and sellers, legal protection for consumers becomes highly important. This is regulated under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection.

Keywords: *Marketplace and Consumer Protection Law*

A. PENDAHULUAN

Pertumbuhan Teknologi saat ini semakin pesat, tidak memandang usia, muda maupun lanjut. Dengan koneksi internet yang ada saat ini, manfaat dari *computer* sudah lebih bertumbuh dari sekedar sebuah alat pembentuk data biasa, menjadi alat pencari informasi serta menjadi multimedia yang dapat digunakan oleh banyak orang. Hingga kini jumlah perusahaan *Internet Service Provider* (ISP) pada tahun 2022 sudah mencapai 67,88 persen.¹ Tidak hanya sebagai perangkat komunikasi, adapun perkembangan dari telepon seluler sudah sangat pesat. Disamping itu adanya internet, *telephone celular* bisa beroperasi sebagai sarana pertukaran informasi yang cepat, sebagai alat pengetahuan, hiburan dan mungkin menjadi mata pencaharian utama dengan menggunakan media sosial dan inovasi. Dengan perkembangan teknologi yang pesat ini, diiringi juga dengan perkembangan pengguna *E- Commerce dan Marketplace*.

Terjadinya perkembangan teknologi informasi serta transaksi dengan elektronik sudah mengubah Teknologi informasi menjadi industri yang terunggul.

¹ Badan Pusat Statistik Indonesia, *Statistik Indonesia*, BPS, Jakarta, 2019, p.790.

Dengan memudahkan serta terjangkau oleh waktu, teknologi informasi juga telah memberikan beberapa keuntungan lainnya salah satunya adalah dengan memperluas pangsa pasar yang telah menjangkau mancanegara tanpa harus terjun langsung untuk mengirimkan barang. Kemajuan ini membawakan dampak yang sangat besar terhadap kemajuan teknologi, namun disisi lain ini menjadi sesuatu hal yang dapat merugikan. Jika dilihat kembali kerugian yang didapat bisa berupa produk yang palsu atau meniru, barang yang dijual tidak sesuai dengan isi deskripsi dan tidak dapat berinteraksi langsung kepada penjual. Dalam hukum kontrak hal ini menjadi dasar bagi konsumen untuk menuntut kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan kontrak hukum yang berlaku.

Sistem hukum kontrak Indonesia yang diatur pada pasal 1320 dan 1338 WB (burgerlijk *wetboek*) dimana kontrak tersebut terdiri kontrak secara tertulis maupun kontrak secara lisan.² Pada dasarnya pembuatan kontrak bisnis di Indonesia secara konvensional dengan cara bertemu langsung. Dimulai terjadinya aktivitas transaksi elektronik yang dapat menciptakan suatu jaringan hukum diantara para pihak dan akan ikut serta pada transaksi tersebut, diantaranya merupakan hubungan hukum karena konsensus atau kesepakatan, yang dimana dapat diartikan sebagai kontrak elektronik. Kontrak Elektronik adalah sebuah kesepakatan yang dibuat dengan menggunakan media sistem elektronik sejauh yang diketahui sebuah kontrak atau perjanjian merupakan perbuatan hukum di antara dua pihak atau lebih yang bersama sama sepakat untuk melakukan maupun tidak melakukan sesuatu.

Transaksi elektronik sangat berhubungan erat dengan kontrak elektronik, begitu juga dengan dampak yang diberikan oleh keduanya. Transaksi elektronik menjadi alat yang mengatur serta mengikat pihak-pihak yang telah terlibat dalam transaksi *online*.³ Disamping itu juga transaksi elektronik sangat rawan akan kejahatan siber, pada umumnya kejahatan siber itu berupa pencurian identitas,

² Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta 2013.

³ Joko Widodo, *Keabsahan Kontrak Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Juncto Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Lex Jurnalica, Vol.18, No.2 (2021).

Robinson, Elisabeth Tapian Nauli Gultom dan Tio Bennita Br Simbolon
Perlindungan Konsumen dalam Transaksi di Marketplace Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

peretasan serta adanya pemalsuan dokumen elektronik.⁴ Ini juga menjadi penyebab sebuah kontrak elektronik tidak sah atau telah terjadinya manipulasi data pribadi. Teknologi memberikan banyak dampak pada kehidupan sehari-hari, tidak dipungkiri setiap aktivitas yang terjadi sangat berhubungan dengan teknologi. Indonesia membuat undang-undang tentang teknologi informasi, seperti Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.⁵ Peraturan lebih lanjut tentang transaksi elektronik dapat ditemukan dalam Pasal 17 hingga 22. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 juga memberikan perlindungan konsumen.

Permasalahan yang juga sering terjadi pada transaksi elektronik yaitu pemahaman masyarakat akan teknologi yang masih kurang membutuhkan perlindungan hukum, tapi jika dilihat pada realita masih kurangnya perlindungan hukum yang optimal misalnya perlindungan konsumen pada transaksi elektronik. Bila dilihat kembali ada kemungkinan yang akan terjadi jika pemilik bisnis tidak bertanggung jawab atau tidak memenuhi kewajiban seperti yang sudah disepakati dalam kontrak elektronik atau disebut wanprestasi.⁶

Pada dasarnya kesalahan saat menerima barang yang dibeli melalui marketplace sering sekali pada saat konsumen menerima dengan keadaan tidak baik, maupun dalam keadaan kurang. Padahal, di dalam perjanjian di awal jika barang yang dibeli sudah harus sesuai dengan yang dibayar kepada pihak penjual di marketplace.⁷ Dengan itu adanya perjanjian kontrak elektronik serta perlindungan konsumen sangatlah dibutuhkan di tengah gencatan pasar *online* yang sudah mewabah, hal ini sangat perlu diperjelas bagaimana tanggung jawab penjual terhadap produk yang diperjualkan lewat *marketplace*, sudahkah memenuhi dan telah disesuaikan dengan perjanjian elektronik yang telah dibuat,

⁴ Hengki Turnaldo Buulolo dkk., *Penegakan Hukum dalam Tindak Pidana Pemalsuan Uang (Studi Putusan Nomor 529/Pid. B/2015/Pn-Rap)*, Jurnal Rectum: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana, Vol.5, No.1 (2023).

⁵ Muhammad Alvi Syahrin, *Konsep Keabsahan Kontrak Elektronik Berdasarkan Hukum Nasional dan Uncitral Model Law On Electronic Commerce Tahun 1996: Studi Perbandingan Hukum dan Implikasinya Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan, Vol.9, No.2 (2020).

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2016.

⁷ Sigar P. Berutu dkk., *Tinjauan Yuridis terhadap Pemalsuan Identitas dalam Perkawinan*, Unes Law Review, Vol.6, No.3 (2024).

juga perlunya perhatian perlindungan konsumen yang sewajarnya diterima oleh konsumen dan bagaimana seharusnya konsumen dalam mempertanggung jawabkan data serta kewajiban yang seharusnya dimuat dengan sesungguhnya.

Dari penjelasan tersebut, serta fenomena yang sering terjadi dikalangan masyarakat penulis sangat tertarik dalam pelaksanaan serta penelitian dan menganalisis secara mendalam mengenai pertanggungawaban oleh para pihak dalam pelaksanaan transaksi di *marketplace*, maka dari itu penulis mengangkat judul dengan **“Perlindungan Konsumen dalam Transaksi di Marketplace Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”**.

B. PEMBAHASAN

Kontrak Elektronik Berdasarkan Hukum Perjanjian

Kontrak yang terbentuk berdasarkan perjanjian yang dibuat, dimana perjanjian mencakup lebih luas dari kontrak, oleh karena itu Keputusan yang diambil dapat didasarkan pada tanggungjawab, keadilan, kecerdasan, profesionalisme dan (Rodiatum Adawiyah 2023). Perjanjian menurut pasal 1313 K.U.H. Perdata *“perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih yang mengikat dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”* Berbagai macam perspektif yang memiliki perbedaan pandangan, salah satunya bahwa perjanjian dapat disebut sebagai hubungan hukum dikarenakan terdapat dua kegiatan yang berhubungan dengan perbuatan hukum, Dua tindakan hukum yang disebutkan di atas merupakan fase penawaran yang pada hakekatnya adalah perbuatan hukum dan tahap penerimaan yang juga pada hakekatnya perbuatan hukum⁸, pendapat tersebut disetujui juga oleh Siti Malikhatun Badriyah.⁹ Adapun pengertian tersebut dikeluarkan oleh Sudikno Mertokusuno yang menyatakan bahwa perjanjian adalah hubungan hukum antara dua atau lebih pihak yang mencapai kesepakatan untuk menghasilkan hak dan kewajiban yang terkait dengan tindakan tertentu.¹⁰

⁸ Sudikno Mertokusumo, *Catatan Kapita Selektia Hukum Perjanjian*, Penataran Dosen Hukum Perdata/Dagang, Yogyakarta, 1992.

⁹ Siti Malikhatun Badriyah, *Aspek Hukum Anjak Piutang*, Madina, Sukoharjo, 2015.

¹⁰ Syahrin, *Op.Cit.*.

Perjanjian pada *marketplace* merupakan suatu perjanjian yang dimana dalam pelaksanaannya dilakukan antara 2 (dua) pihak yaitu produsen dan konsumen. penjual menawarkan barang atau jasa dan sebagai pembeli dapat memilih untuk membeli produk maupun jasa tersebut. Perjanjian pada *marketplace* haruslah memenuhi syarat sahnya perjanjian yang meliputi kesepakatan kedua belah pihak, kemampuan untuk membuat perjanjian, suatu hal yang spesifik, dan alasan yang sah. Jika dalam hal hukum Islam perjanjian jual-beli secara *online* haruslah berdasarkan persyaratan yang diatur dalam fiqih ekonomi syariah yang meliputi sepakat para pihak, kecakapan, dan keabsahan transaksi.

Perjanjian pada *marketplace* merupakan perjanjian yang dilaksanakan melalui *platform* seperti *Lazada*, *shopee*, *tokopedia*. Adapun bentuk dari perjanjian pada *marketplace* yaitu yang tidak melanggar undang-undang dan tentunya dapat diterima oleh hukum.

Sah Perjanjian Sesuai Hukum yang Berlaku

Dengan dibentuknya kontrak maka terbentuklah sebuah perjanjian atau hubungan legal yang nantinya akan membentuk berupa hak dan tanggung jawab bagi pihak-pihak yang terkait untuk mematuhi perjanjian yang telah dibentuk. Dalam situasi ini dapat diuraikan bahwa manfaat dari kontrak sama dengan perundang-undangan, tetapi hanya berlaku khusus untuk para pembuatannya saja¹¹.

Suatu perjanjian harus sesuai dengan kesepakatan bersama tanpa adanya paksaan dari pihak lainnya. Beberapa hal yang dibahas tentang persyaratan ataupun pengaturan yang dituntut oleh undang-undang yang berkaitan dengan perjanjian agar dapat dinyatakan legal. Terdapat 4 (empat) syarat pada pasal 1320 K.U.H. Perdata, yakni sebagai berikut.

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

¹¹ Adnan Poetra Mirah Tantri dan Danang Kusuma, *Panduan Praktis Membuat Surat Kontrak & Perjanjian*, Pustaka Makmur, Jakarta, 2013.

Suatu sebab yang halal merupakan bagian terpenting dari syarat sah nya sebuah kesepakatan, sebab jika suatu sebab yang halal tidak memenuhi syarat maka keseluruhan isi kontrak dianggap tidak sah. Isinya tidak boleh bertentangan dengan undang-undang yang memaksa, ketertiban umum, atau kesusilaan. Seperti yang dapat kita lihat pada transaksi minuman keras, jual beli manusia, narkoba dan obat-obatan terlarang, dsb. Hal ini juga tertulis pada pasal 1335 sampai dengan 1337 K.U.H. Perdata mengenai suatu sebab yang halal. Berkaitan dengan hal ini juga, Wirjono Pradjodikoro yang memberikan pernyataan Tidak mungkin persetujuan tidak memiliki sebab dan alasan karena persetujuan itu sendiri memiliki isi dan alasan.¹²

Dengan terpenuhi keempat (4) syarat sah terbentuknya perjanjian maka dengan itu perjanjian dapat dinyatakan sah dan segala yang tertulis juga terikat dalam hubungan hukum. Kita diingatkan kembali kepada syarat subyektif yang jika tidak terpenuhi maka salah satu pihak dapat membantalkan dan jika syarat subyektif tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dinyatakan batal demi hukum, yang di mana perjanjian dianggap tidak pernah ada dan perjanjian dianggap tidak ada.¹³

Pembuktian Kontrak Elektronik

Sebuah perjanjian atau kontrak yang memiliki sifat terbuka dan pelengkap merupakan wujud sifat dari buku ke tiga K.U.H. Perdata yang berarti memberikan peluang maupun kesempatan kepada setiap subjek hukum agar dapat membentuk perjanjian dengan bebas, dari segi bentuk, isi perjanjian, kepada siapa dituju perjanjian tersebut, kapan dan bagaimana pelaksanaannya, asalkan perjanjian tersebut tetap mematuhi persyaratan yang tertulis dengan tidak bertentangan dengan etika, ketertiban umum, atau peraturan hukum.¹⁴

¹² R Wirjono Pradjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Bandung, 2003, p.3.

¹³ Raden Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, 2008.

¹⁴ Herman Brahmana dkk., *Analisis Hukum terhadap PHK di Era Pandemi Covid 19 dari Perspektif Undang Undang Ketenagakerjaan*, Jurnal Darma Agung, Vol.31, No.4 (2023).

Dengan pembentukan perjanjian elektronik atau kontrak elektronik haruslah memenuhi persyaratan yang telah terbentuk untuk menyesuaikan hukum yang berlaku¹⁵. Ini juga merupakan bentuk perlindungan hukum untuk pelaksanaan perjanjian yang disahkan. Ini juga merupakan bentuk perlindungan hukum untuk pelaksanaan perjanjian yang disahkan. Kontrak elektronik harus sudah memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Pasal 5 ayat 4 menyatakan bahwa “informasi harus dalam bentuk tertulis atau asli. Informasi elektronik atau dokumen elektronik dianggap valid selama informasi yang terkandung di dalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin sepenuhnya dan dapat dianggap bertanggung jawab untuk menjelaskan situasi”¹⁶.

Terdapat pula pada peraturan perundang pemerintah Nomor 80 tahun 2019 mengenai perdagangan melalui sistem elektronik (PP PMSE) yang bertujuan untuk mendukung *e-commerce* (niaga elektronika atau niaga el) yang berlangsung di tanah air. Dalam hal ini pemerintah bertujuan untuk membentuk ‘*consumer trust*’ dan ‘*consumer confidence*’ yaitu menyeimbangkan perlindungan konsumen dengan persaingan usaha yang sehat¹⁷. Hal lainnya PP PMSE berisikan tentang Pengusaha harus menyajikan kontrak *digital* yang berisi rincian produk dan pembayaran termasuk toko *online* (di jaringan) atau pasar dari luar negeri dan harus dikenakan pajak¹⁸.

Berdasarkan informasi terkait mengenai bahwa kontrak elektronik pada *marketplace* dapat dinyatakan sah menurut peraturan dan perundang yang berlaku, dengan adanya perjanjian, syarat sah serta sanksi yang didapat maka kontrak elektronik pada *marketplace* dapat digunakan ataupun dijadikan bukti sah perjanjian itu berlangsung.

¹⁵ Kenneth C. Laudon dan Jane Price Laudon, *Management Information Systems: Managing The Digital Firm*, Pearson Educación, London, 2004.

¹⁶ Undang-Undang Pasal 5 Ayat 4 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁷ Peraturan Perundang Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

¹⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik sebagai Panduan Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia*, Nusa Media, Bandung, 2017, p.11.

Pertanggungjawaban Hukum atas Kegiatan Transaksi

Pertanggungjawaban hukum para pihak merupakan aspek terpenting saat berlangsungnya kegiatan yang berhubungan dengan hukum, termasuk pada kegiatan transaksi pada *marketplace*. Adapun para pihak yang bertanggungjawab dalam hal ini adalah mereka yang melakukan atau melaksanakan kegiatan transaksi pada *marketplace*. Yaitu *Seller* atau penjual sebagai penyedia produk, *Buying* atau pembeli sebagai penerima produk, *Marketplace* sebagai penyelenggara berlangsungnya transaksi. Dalam keterkaitannya *Marketplace* haruslah memberikan perlindungan kepada para pihak yang tergabung dan harus memenuhi syarat yang telah ditetapkan

1. Transaksi pada Marketplace

Banyak hal yang harus diperhatikan Ketika melakukan transaksi di *marketplace* mengingat banyak sekali kejahatan *cyber* seperti *Phising* pencurian data berupa penyebaran *link*, *Cyber Stalking* kejahatan yang dilakukan melalui media sosial dan pengiriman *OTP (One- Time Password)* untuk verifikasi. Hal itu sering dijumpai apalagi dengan pengguna setia *smarthphone*.¹⁹ Maka dengan itu Ketika kita melakukan transaksi di *marketplace* banyak yang perlu diperhatikan agar data kita tetap aman: Sistem elektronik yang aman Penggunaan metode pembayaran yang resmi Hindari pembayaran diluar *marketplace*

2. Pertanggung Jawaban Para Pihak

Berdasarkan pasal satu (1) angka tiga (3) dari Undang-undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, telah dijelaskan bahwasanya setiap pelaku usaha harus bertanggungjawab secara hukum, sebagaimana yang juga telah ditentukan pada pasal 18 ayat (1) bahwa transaksi elektronik yang disebutkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Ketika terlibat dalam kegiatan transaksi jual beli dengan konsumen.²⁰ Setiap pihak masing – masing memiliki tanggungjawab dalam pelaksanaan perjanjian pada *marketplace* yang dimana tanggungjawab tersebut yaitu:

¹⁹ CIMB Niaga, *Cyber Crime*, diakses dari <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/gayahidup/apa-itu-cyber-crime-ini-jenis-dan-cara-menghindarinya>, diakses pada 28 Mei 2025..

²⁰ Kevin Suhunan Purba dkk., *Pertanggung Jawaban Hukum terhadap Pelaku Pemakaian Alat Rapid Test Bekas*, Mizan: Jurnal Ilmu Hukum, Vol.11, No.1 (2022).

- a) Penjual atau *Seller*
- b) Sebagai konsumen atau *buying*
- c) *Marketplace*
- d) Penyedia komunikasi kendala elektronik

Perlindungan Konsumen Berdasarkan Kontrak Elektronik

Dalam pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan ” *bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum*”.²¹ Ini juga dilindungi oleh Undang Undang dasar NRI 1945 pada pasal 27 ayat (1) yaitu “*Segala warga negara bersamaan kedudukannya didalam hukum dan pemerintah, serta kewajiban untuk menghormati dan patuh terhadap hukum dan pemerintah*”. Pasal itu menjelaskan bahwa warga negara mempunyai kedudukan yang sama namun di dalam jual-beli *online* posisi pembeli lebih lemah dari pada si pelaku usaha tersebut.²²

Isu seringkali kita jumpai secara khusus pada proses jual- beli perangkat elektronik maupun barang lain lewat aplikasi *online* seperti *Shopee, Lazada, Marketplace*, dan lain lain, akan tetapi jarang di jumpai dari pembeli yang merasakan kerugian memberitahukan perkara-perkara itu kepada instansi yang bertanggung jawab.²³ Masalah beginilah yang perlu segera di cari solusinya, dengan tujuan hak-hak pembeli dapat tercapai melalui hukum wujud dari salah satu asas kebebasan berkontrak, saat ini angka perjanjian mempunyai tampilan bermacam macam, diantaranya perjanjian elektronik, ini dikarenakan majunya inovasi maupun teknologi yang sangat maju. Teknologi merupakan suatu alasan faktor pendorong munculnya kontrak elektronik.²⁴ Hukum mudah menyusun perjanjian antara satu dan lainnya mengoperasikan pertolongan teknologi internet meskipun bertemu langsung dengan pihak-pihak.

²¹ Naimah Naimah dan Soesilo Soesilo, *Perlindungan Konsumen Marketplace dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Journal Of Economic And Business Law Review, Vol.1, No.1 (2021).

²² Oksilia Yulita Indah, John Pieris dan Wiwik S Widiarty, *Peran Administrasi Negara dalam Prespektif Hukum di Indonesia*, Ilmu Hukum Prima (IHP), Vol.7, No.1 (2024).

²³ Herman Brahmana dkk., *Kepatuhan Hukum Konsultan Pajak Kota Medan terhadap Kewajiban Pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan: Faktor Penyebab dan Konsekuensi Hukum*, Ilmu Hukum Prima (IHP), Vol.6, No.2 (2023).

²⁴ Kartini Muljadi Gunawanwidjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003.

Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli di Indonesia

Di negara Indonesia saja sudah mulai melakukan rangkaian jual beli, yaitu *e-commerce* UU Nomor 19 tahun 2016 pada peraturan pasal 1 angka 2 yaitu mengenai informasi dan transaksi online menyampaikan ' *transaksi online merupakan peristiwa hukum yang dilaksanakan melalui computer atau media elektronik*' kontrak jual beli secara media sosial membawa kemudahan dan ketepatan waktu, namun juga membawa resiko tertentu terutama terkait dengan keamanan dan perlindungan konsumen atau pembeli.²⁵ Beberapa segi hukum teknologi informasi perlindungan di dalam pembelian online perlu di perhatikan antara lain yaitu:

- a) Perjanjian elektronik: transaksi jual beli online sering kali didasarkan pada perjanjian elektronik, Dimana kedua pihak menyetujui syarat syarat transaksi tanpa perlu ketemu secara langsung. Hukum elektronik mengatur validitas perjanjian elektronik ini termasuk aspek keabsahan, bukti elektronik, dan keamanan transaksi.
- b) Hak konsumen: UUD hak konsumen juga berlaku dalam konteks *transaksi online*. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan produk atau layanan berdasarkan deskripsi yang ditawarkan, kewajiban untuk informasi yang lengkap dan akurat, serta hak untuk mendapatkan kompensasi jika terjadi penipuan atau ketidak sesuaian dalam transaksi.²⁶
- c) Keamanan transaksi: Aspek keamanan dalam transaksi *online* penting demi menanggulangi kecurangan atau penggunaan data pribadi tanpa izin. Penggunaan teknologi keamanan seperti enkripsi data, sertifikasi keamanan dan verifikasi dua faktor dapat membantu melindungi kedua pihak dalam transaksi.²⁷

²⁵ Flavia Tanaya dkk., *Aspek Kebebasan Berpendapat Menurut Hukum Positif untuk Meminimalisir Penyebaran Berita Bohong (Hoax) Menjelang Pemilihan Umum di Indonesia*, Jurnal Interpretasi Hukum, Vol.4, No.2 (2023).

²⁶ Jevlin Solim dkk, *Upaya Penanggulangan Tindak Pidana Penipuan Situs Jual Beli Online di Indonesia*, Jurnal Hukum Samudra Keadilan, Vol.14, No.1 (2019).

²⁷ Sativa Wahyu Priyanto dan Fatkhul Amin, *Rancang Bangun Sistem Rekening Bersama Untuk Keamanan Transaksi Online dengan Metode Brute Force String Matching*, Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, Vol.22, No.2 (2022).

d) Penyelesaian sengketa: Ketika terjadi perselisihan atau sengketa dalam transaksi online, penting untuk memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, ini bisa mencakup mediasi, arbitrase, atau proses hukum lainnya, dapat dilakukan dengan baik secara umum atau dengan *platform online* yang disediakan oleh penyedia jasa *e-commerce*.

Pembelian dan penjualan tidak bisa dipisahkan dari perjanjian sebab Langkah pembelian dan penjualan dimulai berdasarkan kesepakatan dalam hal suatu perjanjian. UUHP pasal 1313 yaitu” *kuasa yang diberikan untuk mengurus urusan orang lain mewakili mereka dapat ditarik Kembali selama orang yang memberi kuasa itu belum diikat oleh perbuatan yang dilakukan berdasarkan kuasa itu terhadap pihak ketiga dengan baik.*”.

Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Berdasarkan Kontrak Elektronik

Di dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) menyediakan jaminan hukum bagi konsumen dalam berbagai situasi, termasuk dalam konteks transaksi elektronik atau *e-commerce*. Dalam konteks perlindungan hukum terhadap pembeli dalam transaksi perdagangan.²⁸ Dua bentuk pengaturan lain untuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan yaitu:

1. Pengamanan hukum
 - a. Pengamanan hukum atau perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi perdagangan umumnya diatur oleh peraturan peraturan seperti peraturan pengamanan pembeli (UUPK) di Indonesia. UUPK memeberikan kerangka kerja yang jelas tentang kewajiban pembeli dan kewajiban si penjual
 - b. Contohnya di dalam pasal 4 UUPK kewajiban pembeli seperti kewajiban berdasarkan informasi yang benar hak untuk memilih, ha katas kompensasi maupun ganti rugi dan lain lain. Sementara iti didalam pasal 7 UUPK mengatur kewajiban si penjual, termasuk di dalam kewajiban menyerahkan barang atau jasa seperti persyaratan yang disepakati

²⁸ Ricardo Simanjuntak, *Hukum Kontrak Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*, Kontan Pub., Jakarta, 2011.

- c. Perlindungan hukum berdasarkan perjanjian khusus. Dalam konteks Tindakan wanprestasi dalam transaksi perdagangan UUPK memberikan landasan yang kuat untuk konsumen dalam menuntut hak hak mereka. Di dalam pasal 7 huruf g Undang Undang Perlindungan Konsumen secara spesifik mengatur si penjual wajib memberikan ganti rugi atau bantuan sesuai kesepakatan dalam perjanjian. Masalah ini menguatkan perlindungan hukum terhadap konsumen dan memastikan bahwa mereka dapat memperoleh kompensasi yang layak jika terjadi ketidaksesuaian atau wanprestasi dalam transaksi perdagangan.

Dalam kasus kasus wanprestasi yang dominan terjadi karena ketidakcocokan antara pesanan dengan barang yang diterima. UUPK menyampaikan beberapa ketentuan penting yaitu:

1. Pelanggaran memproduksi/memperdagangkan tidak tepat waktu sesuai janji

Di dalam pasal 8 ayat 1 huruf (f) undang undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pelaksanaan larangan bagi pelaku usaha untuk tidak memasarkan barang yang tidak sesuai dengan janji di dalam brosur penjual tersebut. Dengan tujuan untuk menjaga kepentingan konsumen dari praktik praktik yang merugikan atau menipu. Pasl 8 ayat (1) huruf f mengatur tentang saksi hukum dalam konteks undang undang perlindungan konsumen.

2. Wewenang gugatan pembeli

Di dalam pasal 45 ayat (1) undang undang perlindungan konsumen hak untuk menuntut si penjual yang tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati. Pembeli mengajukan permohonan hukum mengatasi perbedaan pendapat konsumendan penjual atau litigasi. Di dalam pasal 45 ayat (1) UUPK adalah mengatur mengenai saksi hukum dalam konteks undang undang perlindungan konsumen. Saksi hukum dalam konteks hukum konsumen sering kali yaitu individu yang mempunyai pengetahuan atau informasi yang relevan yang dapat memberikan bukti dalam proses hukum yang melibatkan perlindungan konsumen.²⁹ Saksi hukum ini dapat berperan dalam persidangan atau proses hukum untuk memberikan kesaksian atau bukti yang mendukung.

²⁹ Muhammad Arkan, *Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Platform terhadap Fenomena Pelanggaran Merek di Marketplace*, Journal Of Syntax Literate, Vol.8, No.1 (2023).

3. Pilih penyelesaian sengketa non litigasi

- a. Di dalam pasal 45 ayat 2 UUPK memberikan pembeli memilih untuk menyelesaikan perselisihan melalui penyelesaian diluar pengadilan. Jalur non litigasi ini mencakup mediasi, arbitrase atau penyelesaian sengketa lainnya yang disepakati secara Bersama sama
- b. Pendekatan non litigasi ini sering kali dengan cepat tanpa menunda nunda atau dengan lebih mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak secara lebih baik tanpa melibatkan proses peradilan yang formal

Di dalam pasal 47 ayat (2) peraturan pemerintah nomor 82 tahun 2012 tentang penyelenggara system dan transaksi elektronik (PP 82/2012) suatu perjanjian elektronik dianggap sah apabila memenuhi ketentuan berikut

- a. Kesepakatan bersama: kesepakatan antara pihak yang terlibat melalui system elektronik. Kesepakatan ini pada saat tawaran transaksi yang diantarkan oleh pengirim telah diterima dengan baik dan dapat diterima.
- b. Tidak melanggar hukum: Perjanjian elektronik harus mematuhi ketentuan ketentuan hukum yang belaku termaksud tidak bertentangan berdasarkan dengan peraturan yang ditetapkan Dalam konteks pemeliharaan pembeli dalam transaksi elektronik menurut UUD 11 tahun 2008 yaitu tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE) terdapat beberapa ketentuan yang penting untuk dipahami.³⁰

1) Tututan hukum terhadap pelaku usaha melakukan wanprestasi

Di dalam pasal 38 ayai (1) UU ITE memberikan kewenangan kepada konsumen untuk mengajukan gugatan kepada penjual yang menjalankan Tindakan wanprestasi dalam system elektronik. Jika penjual tidak bersikap jujur dalam melakukan tindakannya, pembeli bisa mengambil Keputusan untuk menuntut haknya.³¹

³⁰ Foarota Laia, Sigar P Berutu dan Remy Kefas Alexander Gultom, *Analisis Pengaruh Kebijakan Regulasi terhadap Praktik Bisnis dan Tindak Pidana Korporasi*, Jurnal Plaza Hukum Indonesia, Vol.2, No.1 (2024).

³¹ Mazmur Septian Rumapea dkk., *Tindak Pidana Penyalahgunaan Informasi dan Transaksi Elektronik Melalui Spamming dalam Pembelian Tiket Pesawat (Studi Putusan No. 500/Pid. Sus/2019/Pn. Jkt. Sel)*, Unes Law Review, Vol.5, No.4 (2023).

2) Penyelesaian perselisihan dengan bantuan arbitrase dan Lembaga penyelesaian sengketa lainnya

Di dalam pasal 39 ayat(2) UU ITE memberikan alternatif kepada pembeli untuk mempersiapkan sengketa dengan bantuan arbitrase atau Lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan peraturan yang diterapkan atau yang berlaku. Hal ini memungkinkan penyelesaian sengketa yang efisien dan cepat diluar proses litigasi di pengadilan

3) Bukti yang dapat diterima

Di dalam pasal 5 (1) UU ITE menegaskan bukti elektronik, berkas elektronik dan Salinan merupakan sebagai alat bukti. Ini memastikan bahwa bukti elektronik dapat digunakan dalam proses penyelesaian sengketa atau litigasi di pengadilan³².

C. PENUTUP

1. Berdasarkan hukum perjanjian dan hukum yang berlaku bahwa kontrak elektronik dianggap sah jika terbukti memenuhi persyaratan yang berlaku. Sebagai bentuk perjanjian yang sah haruslah memenuhi unsur yang telah ditetapkan hal ini dilakukan demi menjaga perlindungan konsumen dan memberikan kepastian hukum sebagai pihak yang sangat dilindungi dalam segala kegiatan jual - beli secara online. Kontrak Elektronik juga dianggap sama dengan kontrak tertulis sebab yang membedakan hanya pada pembuatan kontrak tersebut.
2. Pengguna Marketplace, baik sebagai pembeli, penjual maupun sebagai penyedia layanan haruslah memahami apasaja bentuk pertanggungjawaban hukum yang dimiliki seperti bertanggungjawab atas barang yang tidak sesuai, membayar pesanan sesuai dengan harga tertera jika melakukan sistem COD (Cash On Delivery) dan penyedia layanan bertanggungjawab jika terjadi pelanggaran terhadap toko yang terdaftar di marketplace.

³² Fernandez Manurung dkk., *Kedudukan Bank Indonesia Checking sebagai Alat Bukti dalam Perkara Kepailitan di Pengadilan*, Jurnal Rectum: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana, Vol.5, No.1 (2023).

Robinson, Elisabeth Tapian Nauli Gultom dan Tio Bennita Br Simbolon
Perlindungan Konsumen dalam Transaksi di Marketplace Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Adapun salah satu syarat dalam pembentukan kontrak elektronik haruslah cukup umur dan cakap. Setiap kegiatan pada market place memiliki tanggungjawab masing-masing yang berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

3. Sebagai konsumen yang sangat dilindungi pada setiap kegiatan jual beli di marketplace berhak mendapatkan perlindungan hukum yang pasti salah satunya pada kegiatan transaksi yang sedang berlangsung, pengembalian barang yang dilakukan jika tidak sesuai dengan deskripsi dan complain atas keterlambatan pengiriman. Adapun perlindungan hukum yang diterima harus berdasarkan undang-undang serta sanksi yang diperoleh guna menghindari adanya seller atau penjual yang bermaksud menipu maupun berbuat curang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ashshofa, Burhan. 2013. *Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: Rineka Cipta).
- Badan Pusat Statistik Indonesia. 2019. *Statistik Indonesia*. (Jakarta: BPS).
- Badriyah, Siti Malikhatus. 2015. *Aspek Hukum Anjak Piutang*. (Sukoharjo: Madina).
- Barkatullah, Abdul Halim. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik sebagai Panduan Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia*. (Bandung: Nusa Media).
- Gunawanwidjaja, Kartini Muljadi. 2003. *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada).
- Laudon, Kenneth C. dan Jane Price Laudon. 2004. *Management Information Systems: Managing The Digital Firm*. (London: Pearson Educación).
- Mertokusumo, Sudikno. 1992. *Catatan Kapita Selektia Hukum Perjanjian*. (Yogyakarta: Penataran Dosen Hukum Perdata/Dagang).
- Prodjodikoro. R. Wirjono. 2003. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. (Bandung: Mandar Maju).
- Simanjatak, Ricardo. 2011. *Hukum Kontrak Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*. (Jakarta: Kontan Pub.).
- Subekti, Raden. 2008. *Hukum Perjanjian*. (Jakarta: Intermasa).
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).
- Tantri, Adnan Poetra Mirah dan Danang Kusuma. 2013. *Panduan Praktis Membuat Surat Kontrak & Perjanjian*. (Jakarta: Pustaka Makmur).

Publikasi

- Arkan, Muhammad. *Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Platform terhadap Fenomena Pelanggaran Merek di Marketplace*. Journal Of Syntax Literate. Vol.8. No.1 (Januari 2023).
- Berutu, Sigar P., dkk. *Tinjauan Yuridis terhadap Pemalsuan Identitas dalam Perkawinan*. Unes Law Review. Vol.6. No.3 (Maret 2024).
- Brahmana, Herman, dkk. *Analisis Hukum terhadap PHK di Era Pandemi Covid 19 dari Perspektif Undang Undang Ketenagakerjaan*. Jurnal Darma Agung. Vol.31. No.4 (Agustus 2023).
- Brahmana, Herman, dkk.. *Kepatuhan Hukum Konsultan Pajak Kota Medan terhadap Kewajiban Pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan: Faktor Penyebab dan Konsekuensi Hukum*. Ilmu Hukum Prima (IHP). Vol.6. No.2 (Oktober 2023).
- Buulolo, Hengki Turnaldo, dkk. *Penegakan Hukum dalam Tindak Pidana Pemalsuan Uang (Studi Putusan Nomor 529/Pid. B/2015/Pn-Rap)*. Jurnal Rectum: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana. Vol.5. No.1 (Januari 2023).
- Indah, Oksilia Yulita, John Pieris dan Wiwik S Widiarty, *Peran Administrasi Negara dalam Prespektif Hukum di Indonesia*. Ilmu Hukum Prima (IHP). Vol.7. No.1 (April 2024).

Robinson, Elisabeth Tapian Nauli Gultom dan Tio Bennita Br Simbolon
Perlindungan Konsumen dalam Transaksi di Marketplace Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

- Laia, Foarota, Sigar P. Berutu dan Rexy Kefas Alexander Gultom. *Analisis Pengaruh Kebijakan Regulasi terhadap Praktik Bisnis dan Tindak Pidana Korporasi*. Jurnal Plaza Hukum Indonesia. Vol.2. No.1 (Maret 2024).
- Manurung, Fernandez, dkk. *Kedudukan Bank Indonesia Checking sebagai Alat Bukti dalam Perkara Kepailitan di Pengadilan*. Jurnal Rectum: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana. Vol.5. No.1 (Januari 2023).
- Naimah dan Soesilo. *Perlindungan Konsumen Marketplace dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Journal Of Economic And Business Law Review. Vol.1. No.1 (Mei 2021).
- Priyanto, Sativa Wahyu dan Fatkhul Amin. *Rancang Bangun Sistem Rekening Bersama untuk Keamanan Transaksi Online dengan Metode Brute Force String Matching*. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi. Vol.22. No.2 (Juli 2022).
- Purba, Kevin Suhunan, dkk., *Pertanggung Jawaban Hukum terhadap Pelaku Pemakaian Alat Rapid Test Bekas*. Mizan: Jurnal Ilmu Hukum. Vol.11. No.1 (Juni 2022).
- Rumapea, Mazmur Septian, dkk. *Tindak Pidana Penyalahgunaan Informasi dan Transaksi Elektronik Melalui Spamming dalam Pembelian Tiket Pesawat (Studi Putusan No. 500/Pid. Sus/2019/Pn. Jkt. Sel)*. Unes Law Review. Vol.5. No.4 (Juni 2023).
- Solim, Jevlin, dkk. *Upaya Penanggulangan Tindak Pidana Penipuan Situs Jual Beli Online di Indonesia*. Jurnal Hukum Samudra Keadilan. Vol.14. No.1 (Januari-Juni 2019).
- Syahrin, Muhammad Alvi. *Konsep Keabsahan Kontrak Elektronik Berdasarkan Hukum Nasional dan Uncitral Model Law On Electronic Commerce Tahun 1996: Studi Perbandingan Hukum dan Implikasinya Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan. Vol.9. No.2 (November 2020).
- Tanaya, Flavia, dkk. *Aspek Kebebasan Berpendapat Menurut Hukum Positif untuk Meminimalisir Penyebaran Berita Bohong (Hoax) Menjelang Pemilihan Umum di Indonesia*. Jurnal Interpretasi Hukum. Vol.4. No.2 (Agustus 2023).
- Widarto, Joko. *Keabsahan Kontrak Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Juncto Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Lex Jurnalica, Vol.18. No.2 (Agustus 2021).

Website

CIMB Niaga. *Cyber Crime*, diakses dari <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/gayahidup/apa-itu-cyber-crime-ini-jenis-dan-cara-menghindarinya>. diakses pada 28 Mei 2025.

Sumber Hukum

- Undang-Undang Pasal 5 Ayat 4 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Perundang Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.