

KEPASTIAN HUKUM DALAM PEMBERIAN TANGGUNG JAWAB DAN GANTI RUGI TERHADAP PIHAK-PIHAK YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI DI MARKETPLACE SHOPEE

Engla Tandipa Jamil¹, Afandi², Ahmad Syaifudin³

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jalan Mayjen Haryono No 193 Malang 65144, Telepon (0341) 551932, Fax (0341) 552249
E-mail: tandipaengla@gmail.com

ABSTRACT

Parties who experience losses due to irresponsible parties in purchasing goods in the Shopee Marketplace such as business actors who make defaults on consumers because the goods received by consumers are not the same as the images listed on the Shopee Marketplace so as to cause losses to consumers, consumers who make defaults on business actors by not paying money with the Cash On Delivery (COD) method which also causes losses to business actors and even Reseller. And the Marketplace who suffered losses due to business actors who made the content of illegal goods sold in their Marketplace. based on this, the problems studied are, How is the legal position of the parties in buying and selling transactions in E-Commerce through Marketplace Shopee and How is the responsibility of the parties who cause losses to other parties in Marketplace Shopee. This research uses normative legal methods using a statutory approach, and a conceptual approach. The technique of collecting legal materials uses literature studies using primary and secondary legal materials. Furthermore, the legal material analysis technique used is descriptive analysis.

Keywords: Legal Certainty, Losses, Shopee Marketplace

ABSTRAK

Pihak-pihak yang mengalami kerugian akibat pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dalam pembelian barang di *Marketplace Shopee* seperti pelaku usaha yang melakukan Wanprestasi terhadap konsumen karena barang yang diterima oleh konsumen tidak sama dengan gambar yang tertera di *Marketplace Shopee* sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, konsumen yang melakukan wanprestasi terhadap pelaku usaha dengan tidak membayar uang dengan metode Cash On Delivery (COD) yang juga menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha bahkan *Reseller*. Dan pihak *Marketplace* yang mengalami kerugian akibat pelaku usaha yang membuat konten barang ilegal yang dijual dalam *Marketplace* nya . berdasarkan hal tersebut maka permasalahan yang dikaji yaitu, Bagaimana kedudukan hukum para pihak dalam transaksi jual beli di E-Commerce melalui *Marketplace Shopee* dan Bagaimana pertanggungjawaban para pihak yang menimbulkan kerugian pihak lain di *Marketplace Shopee*. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan konseptual. Teknik pengumpulan bahan hukum menggunakan studi kepustakaan dengan menggunakan bahan hukum primer dan skunder. Selanjutnya teknik analisis bahan hukumnya yang digunakan yakni analisis deskriptif.

Kata Kunci: Kepastian Hukum, Kerugian, Marketplace Shopee

PENDAHULUAN

Di era sekarang Indonesia telah memasuki zaman perkembangan ekonomi global yang berbasis pada inovasi, teknologi, dan pengetahuan. Hal ini dapat dilihat dengan maraknya

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

² Pembimbing 1 Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

³ Pembimbing 1 Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

masyarakat milenial bahkan generasi Zilenial yang memiliki kreativitas dan inovasi baru sehingga menjadikan suatu potensi yang bisa menaikkan pertumbuhan ekonomi yang berbasis pada ekonomi digital dan mengejar pada society 5.0. Di zaman sekarang bahwa era digital erat kaitannya dengan internet. Hal ini dapat juga ditemukan dengan adanya internet terutama dalam sektor bisnis terdapat pula perdagangan melalui elektronik yang bisa disebut dengan Marketplace sebuah platform digital yang menghubungkan penjual dan pembeli dalam ekosistem perdagangan elektronik.⁴

Marketplace menjadi berkembang di Indonesia seiring dengan perkembangannya internet dan teknologi digital di Indonesia, Marketplace menjadi semakin populer sebagai tempat bagi masyarakat untuk berbelanja berbagai kebutuhan. Banyak berbagai marketplace yang bermunculan di Indonesia, ini membuat kemajuan marketplace dengan berbagai macam yang ditawarkan di dalamnya. Beberapa contoh marketplace terbesar di Indonesia adalah Shopee, Lazada, Tokopedia, Blibli, Bukalapak. Berdasarkan data SimilarWeb, seperti yang dikutip Bisnis.com, lima platform e-commerce yang menempati urutan teratas dengan jumlah pengunjung terbanyak di Indonesia adalah Shopee dengan pengunjung 235,9 juta selama bulan Februari 2024, diurutan kedua Tokopedia dengan pengunjung mencapai 100,3 juta secara global, selanjutnya terdapat Lazada yang juga mencatat pengunjung sebesar 45,03 juta pada bulan februari 2024, diurutan ke empat terdapat Blibli yang mencatatkan 24,15 juta pengunjung pada bulan yang sama, kemudian terdapat Bukalapak yang menjadi top 5 dengan pengunjung terbanyak dan terbesar di Indonesia yaitu 4,42 juta pengunjung⁵

Hukum yang mengatur mengenai marketplace juga diatur dalam Pasal 48 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, menyatakan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem Elektronik harus memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Selanjutnya pasal 50 huruf a juga menyatakan bahwa, "Pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik diwajibkan untuk menyampaikan data dan informasi yang akurat".

Dalam pasal 1 ayat (11) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem elektronik, marketplace digolongkan dalam

⁴ Tasya Safiranita Ramli Et Al., "Aspek Hukum Platform E-Commerce Dalam Era Transformasi Digital," Jurnal Studi Komunikasi Dan Media 24, No. 2 (December 25, 2020): 119, <https://doi.org/10.31445/jskm.2020.3295>.

⁵ "5 E-Commerce Dengan Pengunjung Terbanyak Di Indonesia Pada Awal 2024, Siapa Juaranya?," *Edot*, May 22, 2024.

penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik yang selanjutnya disingkat PPMSE adalah pelaku usaha penyedia sarana komunikasi elektronik yang digunakan untuk transaksi perdagangan.

Peraturan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan serta kepastian hukum terkait pihak-pihak yang dirugikan dalam transaksi jual beli di Marketplace. Tentunya dalam hal ini Marketplace juga telah memiliki self regulation untuk menunjang terpenuhinya antara hak dan kewajiban para penggunanya, akan tetapi meski telah terdapat self regulation untuk menunjang pengguna marketplace dalam proses implementasinya masih kerap ditemukan berbagai kendala-kendala seperti penjual menolak pengembalian barang, dan konsumen yang tidak mau melakukan kewajibannya untuk membayar barang yang dipesannya melalui metode Cash On Delivery (COD) ketika kurir pengantar tersebut tiba. Akan tetapi pada beberapa marketplace, peneliti menemukan bahwa terdapat penjual yang mencantumkan keterangan pada toko onlinenya ataupun produk yang dijualnya yaitu “Kesalahan atau kerusakan bukan tanggung jawab penjual”, atau “Tidak menerima pengembalian barang”. Oleh karenanya hal tersebut terlihat bahwa penjual tersebut hanya menguntungkan diri sendiri tanpa memperdulikan hak dari pembelinya.⁶

Contoh kasus yang dialami oleh konsumen Hendrayanto di Kabupaten Konawe Selatan, Sulawesi Selatan, konsumen tersebut membeli jam tangan di Shopee yang memiliki merk Alexandre Christie (AC) yang dijelaskan dideskripsi bahwa jam tangan tersebut couple artinya jam tangan tersebut berjumlah 2 dan dengan tawaran diskon dari Rp. 750.000 menjadi Rp. 178.125 namun ketika paket tersebut dibuka ternyata yang dikirim jam tangan merk lain sudah rusak dan hanya berjumlah 1 buah yang seharusnya 2 buah.⁷

Maraknya kasus seperti contoh diatas tentunya tidak hanya merugikan pihak konsumen saja akan tetapi pihak lain seperti penjual dan marketplace pun juga ikut rugi dengan adanya kasus seperti diatas pula maka juga perlu diketahui kedudukan hukum para pihak guna mengetahui kepastian hukum para pihak jika terjadi kasus kerugian serta juga perlu juga diketahui pertanggungjawaban para pihak jika terdapat contoh kasus seperti diatas.

Berkaitan dengan konteks yang telah diuraikan, peneliti kemudian merumuskan beberapa pertanyaan penelitian yang akan menjadikannya fokus kajian, meliputi Bagaimana kedudukan hukum para pihak dalam transaksi jual beli di E-Commerce melalui Marketplace

⁶ Enni Soerjati Priowirjanto, “Marketplace Self Regulation Mengenai Pengembalian BARANG MELALUI METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY” 6 (2022).

⁷ Rockstar, “Penipuan Oleh Oknum Toko Di Shopee,” *Mediakonsumen*, September 18, 2024, <https://mediakonsumen.com/2024/09/18/surat-pembaca/penipuan-oleh-oknum-toko-di-shopee#0>.

Shopee dan Bagaimana pertanggungjawaban para pihak yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Peneliti juga menetapkan sejumlah tujuan yang ingin diwujudkan melalui kajiannya, meliputi melakukan analisis kedudukan hukum para pihak dalam transaksi jual beli di E-Commerce melalui Marketplace Shopee dan analisis pertanggungjawaban para pihak yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Adapun peneliti menggunakan penelitian hukum normatif. Penelitian ini ditujukan hanya pada peraturan-peraturan tertulis atau bahan-bahan hukum lain.

Dalam konteks penelitian hukum, tersedia berbagai metode pendekatan. Melalui penerapan pendekatan-pendekatan ini, seorang peneliti dapat memperoleh wawasan yang komprehensif dari beragam sudut pandang terkait permasalahan yang sedang diinvestigasi.⁸ Terdapat pendekatan untuk menyusun penelitian berikut, yakni dengan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Dalam pendekatan statute approach yang diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus dalam penelitian dan Conceptual Approach yang memberikan sudut pandang analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian ini seperti pendapat para ahli.

Terdapat dua sumber bahan hukum yang diimplementasikan pada penelitian ini yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata / Burgerlijk Wetboek (BW), Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Dan bahan hukum Sekunder meliputi literatur seperti buku, jurnal, dan dokumen pendukung lainnya.

Pada Studi ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu studi Pustaka. Menurut Sugiyono, studi pustaka merupakan tahap pertama dalam proses pengumpulan data.⁹ Untuk mengumpulkan bahan hukum dalam penelitian ini, penulis menggunakan studi pustaka sebagai metode pengumpulan bahan hukum. Dengan melihat peraturan perundang-undangan, buku jurnal, dan dokumen pendukung lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pendapat tertulis melalui penelitian literature yang relevan. Pada penelitian ini teknik analisis bahan hukum merupakan metode analisis deskriptif. Peneliti akan mendeskripsikan, dan

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2024), 47.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2017), 291.

menginterpretasikan data yang didapatkan untuk menjawab pertanyaan penelitian pada objek permasalahan skripsi ini.

PEMBAHASAN

A. Kedudukan Hukum Para Pihak Dalam Transaksi Jual Beli di E-Commerce Melalui Marketplace Shopee.

Legal standing atau disebut juga dengan kedudukan hukum, Harjono dalam buku Konstitusi sebagai Rumah Bangsa, menjelaskan bahwa legal standing adalah keadaan di mana seseorang atau suatu pihak ditentukan memenuhi syarat dan oleh karena itu mempunyai hak untuk mengajukan permohonan penyelesaian perselisihan atau sengketa atau perkara di depan Mahkamah Konstitusi (MK). Sehingga jika disimpulkan pengertian legal standing adalah suatu konsep atau keadaan di mana seseorang mempunyai hak dan memenuhi syarat untuk mengajukan permohonan ke muka pengadilan.¹⁰

1. Kedudukan Hukum Marketplace

Dalam hal ini kedudukan hukum Marketplace merupakan sebagai penyedia layanan untuk melakukan transaksi jual beli antara pelaku usaha, Reseller kepada konsumen. Yang mana pihak pelaku usaha sebagai penyedia barang atau jasa dan untuk sampai ke pihak konsumen harus melalui perantara jasa pengiriman paket.

Di Indonesia, kontrak jual beli melalui platform E-Commerce diatur oleh beberapa peraturan hukum yang relevan. Salah satu undang-undang yang mengatur kontrak jual beli secara umum adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) khususnya buku ke III terlebih mengenai perjanjian yang terjadi dalam transaksi E-Commerce yang digunakan sebagai pengaturannya, dalam perjanjian E-Commerce terdapat suatu perbuatan hukum yang dilakukan oleh satu orang atau lebih saling mengikatkan diri, hal ini sebagaimana bunyi Pasal 1313 KUHPerdata bahwa “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Selain itu pengaturan tentang Marketplace juga diatur dalam PP Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik memberikan kerangka hukum yang jelas untuk mendorong perkembangan perdagangan elektronik yang aman, efisien, dan terpercaya di Indonesia. Hal ini penting untuk memberikan kepastian hukum bagi pelaku E-Commerce dan melindungi hak-hak konsumen dalam lingkungan transaksi online. Dalam pasal 1 ayat (11)

¹⁰ <http://rebans.com/arti-katakedudukan-hukum>. Di Akses Pada Tanggal 15 Januari 2025

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem elektronik, marketplace digolongkan dalam penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik yang selanjutnya disingkat PPMSE adalah pelaku usaha penyedia sarana komunikasi elektronik yang digunakan untuk transaksi perdagangan.

2. Kedudukan Hukum Pelaku Usaha.

Pelaku usaha merupakan pihak yang menawarkan barang dan jasa kepada konsumen. Kedudukan hukum pelaku usaha yaitu sebagai penjual yang wajib mematuhi peraturan yang berlaku baik dalam sistem perdagangan melalui sistem elektronik maupun untuk perlindungan konsumennya.¹¹

Hukum yang mengatur mengenai pelaku usaha dapat ditemukan didalam Pasal 1 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa, “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”¹²

Selain itu pengaturan terkait pengaturan Pelaku Usaha diatur juga dalam Peraturan Pemerintah dalam Pasal 48 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Pasal-pasal tersebut menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui platform elektronik harus menyajikan informasi yang lengkap dan benar mengenai syarat kontrak, produsen, dan spesifikasi produk yang ditawarkan. Selain itu, pelaku usaha juga diwajibkan untuk memberikan kejelasan informasi mengenai penawaran kontrak atau iklan. Pasal 50 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menerangkan bahwa Para pihak dalam melakukan transaksi elektronik harus memberikan data dan informasi yang benar. Selanjutnya Pasal 50 huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik terkait penyelenggara transaksi elektronik harus memberikan sarana dan layanan penyelesaian pengaduan, sehingga dalam hal konsumen merasa dirugikan pada transaksi di marketplace dapat mengajukan pengaduan kepada layanan pengaduan yang disediakan oleh marketplace tersebut. Dasar hukum yang mengatur perdagangan elektronik secara khusus diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem

¹¹ Bunga Andjani And Abraham Ferry Rosando, “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam E-Commerce Yang Dirugikan Akibat Dugaan Order Fiktif” 3, No. 1 (2023).Hlm 17-18

¹² “Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,”

Elektronik. Pasal 26 huruf a dari Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menjelaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan regulasi yang ada dalam bidang perlindungan konsumen.¹³

3. Kedudukan hukum Konsumen

Konsumen merupakan pihak yang membeli barang atau jasa yang dijual oleh pelaku usaha di Marketplace. Kedudukan hukum konsumen dalam hal ini sebagai pembeli yang mempunyai hak untuk mendapatkan produk sesuai dengan deskripsi dan dapat mengajukan klaim ganti rugi apabila produk tidak sesuai.

Pengaturan mengenai Konsumen dalam hal ini diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam Pasal 2 UUPK bahwa yang dimaksud Konsumen yaitu, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Selain itu pengaturan mengenai konsumen juga diatur didalam Pasal 69 ayat (2) huruf a dari Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik konsumen dapat melakukan pengembalian atau pembatalan pembelian barang jika terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian antara barang atau jasa yang diterima dengan yang dipesan. Biaya pengiriman barang dapat dibebankan kepada konsumen apabila konsumen tersebut terlibat dalam menimbulkan suatu kesalahan dan biaya yang ditanggung tersebut yakni biaya pengiriman barang tersebut sebagaimana yang dijelaskan Pasal 69 ayat (3) dan (4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Berdasarkan sejumlah analisa peraturan-peraturan tersebut, terdapat berbagai perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terkait dengan produk yang tidak sesuai dalam transaksi di marketplace. Peraturan-peraturan ini tidak hanya memberikan hak kepada konsumen, tetapi juga menetapkan sejumlah kewajiban yang bertujuan untuk mencegah konsumen dari kerugian akibat informasi yang tidak sesuai. Oleh karena itu, konsumen yang mengalami kerugian karena barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar dalam transaksi di marketplace dapat memanfaatkan dasar hukum tersebut sebagai upaya perlindungan hukum.

4. Kedudukan Hukum Jasa Pengiriman Paket (Ekspeditur).

¹³ Zeva, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Aplikasi Belanja Online Shopee.” Hlm 49.

Kedudukan hukum jasa pengiriman paket merupakan sebagai pihak ketiga yang bertugas mengangkut barang yang telah dibeli oleh konsumen dari pelaku usaha dan Reseller menuju alamat konsumen. Pengaturan mengenai Jasa pengiriman paket ini telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Di dalam Pasal 86 KUHD tercantum “Ekspeditur merupakan seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan”. Jadi, ekspeditur ialah perantara yang bertugas untuk melayani angkutan barang dan mereka dalam menjalankan tugas ini dibebani kewajiban dan tanggung jawab.

Pada dasar hukum perundang-undangan terdapat aturan berisi tentang beberapa kewajiban yang harus dipatuhi oleh perusahaan pengangkutan atau lebih dikenal dengan paket online dalam menjalankan usahanya. Apabila dalam praktik pelaksanaan kewajiban kewajiban tersebut menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan hingga menimbulkan pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan paket maka perusahaan harus bertanggung jawab. Khususnya terdapat pada Pasal 468 dan Pasal 477 KUH Dagang Pasal 468 KUH Dagang berbunyi: “Perjanjian pengangkutan yang menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerima sampai saat penyerahannya”. Pasal 477 KUH Dagang berbunyi “Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan bahwa keterlambatan itu adalah akibat dari suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya.”

5. Kedudukan Hukum Reseller

Kedudukan hukum pihak Reseller merupakan sebagai pihak yang membeli barang dari pelaku usaha utama kemudian barang tersebut dijual kembali kepada konsumen. Yang mana dalam hal ini Reseller memiliki hak untuk memiliki keuntungan dari hasil penjualannya dan Reseller juga wajib memenuhi peraturan hukum yang berlaku.

Model jual beli yang melibatkan reseller yakni reseller hanya melakukan pembelian yang telah ditentukan oleh pengelola, selanjutnya akan menjadi member dengan berbagai fasilitasnya, disamping dapat bermain harga, reseller juga mendapatkan diskon harga yang menarik. Tujuan dari adanya sistem reseller yaitu modal yang dikeluarkan tidak terlalu banyak. Artinya hanya dengan modal yang kecil saja, seseorang dapat menjadi reseller dari sebuah barang yang dijual. Kedua adalah memudahkan bertransaksi dengan menggunakan media elektronik yang sedang booming saat ini. Misalnya dalam jual beli melalui reseller ini terdapat kasus dimana konsumen akhir mengklaim adanya kerusakan barang yang dibelinya melalui reseller tersebut. Reseller sebagai konsumen, tentunya harus bertanggungjawab terhadap

komplain (keberatan) yang diajukan oleh konsumen tersebut.¹⁴ Masalah yang berpotensi terjadi adalah bahwa reseller akan mengajukan komplain kepada pelaku usaha utama. Untuk mengajukan komplain kepada pelaku usaha utama, tentunya harus ada perjanjian antara pihak reseller dengan pelaku usaha utama tersebut. Pada dasarnya reseller diatur dengan kebijakan pelaku usaha utama atau dengan kesepakatan perjanjian yang telah dibuat dan disepakati.

Berkaitan dengan hal itu, maka aktivitas *e-commerce* biasanya diterapkan melalui *marketplace* yang menentukan bahwa pihak merchant harus menyediakan informasi mengenai syarat kontrak, produsen serta produk secara lengkap dan benar sesuai dengan ketentuan yang termaktub dalam Pasal 17 ayat (2) UU ITE artinya para pelaku usaha utama dengan Reseller wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi. *Reseller* juga harus berhati-hati ketika bermitra dengan dari pelaku usaha utama. Pasal 9 UU ITE mewajibkan seseorang untuk memaparkan identitasnya secara jelas sebagai pelaku usaha; sedangkan Pasal 10 ayat (1) UU ITE bahwa pelaku usaha harus sah dengan bukti sertifikasi lembaga keandalan serta pelaku usaha harus mempertanggungjawabkan segala kerugian akibat transaksi sesuai rumusan Pasal 12 ayat (3) UU ITE.¹⁵

B. Pertanggungjawaban Para Pihak Yang Menimbulkan Kerugian Bagi Pihak Lain.

1. Tanggung Jawab Pihak Marketplace.

Dalam konteks hukum perdata, tanggung jawab platform E-Commerce terhadap pelanggaran kontrak juga dibatasi. Biasanya, mereka tidak bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh penjual atau pembeli. Namun, jika platform E-Commerce gagal memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara, mereka dapat dikenai tanggung jawab hukum, terutama jika ada kelalaian atau kegagalan dalam melaksanakan tugas mereka yang mengakibatkan kerugian bagi salah satu pihak.¹⁶

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh Penyelenggara PMSE terhadap pelaku usaha dan Konsumen yang mengalami kerugian yaitu menyediakan ruang untuk pengaduan terhadap pelaku usaha dan Konsumen yang mengalami kerugian yaitu (*Report Page*) bagi *user* maupun masyarakat apabila menemukan konten atau barang ilegal yang dijual dalam marketplace.

¹⁴ Yolanda Pernando, "Pertanggungjawaban Penjual Dan Reseller Terkait Kerusakan Barang Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik," N.D.

¹⁵ UU Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

¹⁶ Triyoga Aditiya Fajarrina, Ahmad Syaifudin, And Yandri Radhi Anadi, "KEDUDUKAN DAN TANGGUNGJAWAB PLATFORM E-COMMERCE DALAM KONTRAK JUAL-BELI" 29 (2023).

Walaupun sudah seharusnya Penyelenggara PMSE melakukan *filtering* dan *monitoring* berkala terhadap setiap konten yang akan ditampilkan dalam sistem elektroniknya.

Tanggung jawab *Shopee* bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan tanggung jawab *Shopee* tercermin dalam hal-hal sebagai berikut, yaitu: ¹⁷

- 1) Menyediakan sarana pelaporan.
- 2) Melakukan penghapusan dan pemblokiran terhadap konten terlarang.
- 3) Melindungi data pribadi konsumen
- 4) *Shopee* memiliki tanggung jawab untuk menyeleksi penjual-penjual yang hendak membuka tokonya di website *Shopee*.
- 5) Dalam hal Penjual yang tidak mengirimkan barangnya dalam jangka waktu yang ditentukan. Sesuai ketentuan prosedural transaksi melalui *Shopee*, sistem dalam *Shopee* akan secara otomatis menahan pembayaran yang telah dilakukan pembeli ke dalam rekening resmi *Shopee* (rekening ketiga) dan akan mengembalikan dana tersebut ke dalam *ShopeePay* milik pembeli
- 6) *Shopee* bertanggungjawab apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi
- 7) *Shopee* menyediakan garansi 7 hari terhadap barang yang diperjualbelikan.

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

Pelaku usaha disini adalah pelaku usaha dalam hal penjual menawarkan barang dagangannya kepada konsumen/pembeli, sedangkan tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang lebih tegas merumuskan tanggung jawab produk ini dengan menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen sebagai akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan. Dalam hal ini tanggung jawab pelaku usaha ditujukan kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat belum terpenuhinya hak konsumen seperti barang yang tidak sesuai dengan gambar yang dalam platform E-Commerce *Shopee* pihak pelaku usaha.

Apabila pihak penjual atau pelaku usaha yang melakukan wanprestasi tidak bertanggung jawab dan pihak yang merasa dirugikan (dalam hal ini konsumen) tidak mendapatkan haknya maka konsumen dapat menggugat secara perdata sesuai yang diatur dalam Pasal 38 dan 39 UU ITE. Pasal 38 ayat 1 UU ITE menjelaskan setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap

¹⁷ Handayani, Op.Cit. Hlm. 309-310.”

pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. Pasal 39 ayat 2 UU ITE yang berbunyi selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud Pasal 39 ayat 1 UU ITE, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.¹⁸

Perlindungan hukum terkait kasus wanprestasi tak hanya terdapat pada aspek perdata, melainkan juga ada pada aspek pidana. Dari suatu hubungan perdata yang lalu menjadi perkara pidana seringkali memang diawali dari hubungan bisnis yang tak dilandasi itikad baik. Meskipun UU ITE tak secara khusus mengatur tindak pidana penipuan, tetapi terkait dengan munculnya kerugian konsumen pada transaksi elektronik terdapat ketentuan Pasal 28 ayat 1 UU ITE yang menyatakan: Setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen pada transaksi Elektronik. Terhadap pelanggaran Pasal 28 ayat 1 UU ITE diancam pidana penjara paling lama enam tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar).¹⁹

3. Tanggung Jawab Konsumen

Dalam suatu perjanjian jual beli apabila salah satu pihak baik penjual atau pembeli tidak melaksanakan perjanjian yang telah disepakati, maka pihak tersebut telah melakukan wanprestasi karena tidak melaksanakan kewajibannya. Kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pihak di dalam suatu perjanjian disebut sebagai prestasi. Jadi, jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dengan baik sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat, maka pihak tersebut dikatakan berada dalam keadaan wanprestasi.

Suatu perbuatan wanprestasi tidak hanya dilakukan oleh penjual namun juga dapat dilakukan oleh pihak pembeli. Wanprestasi pembeli terjadi apabila pembeli tidak melakukan kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat oleh kedua belah pihak berupa tidak melakukan pembayaran sesuai dengan nominal yang tertera dalam pesanan.

Akibat hukum apabila pembeli atau konsumen menolak menerima dan membayar pesanan yang telah dipesan yaitu pihak pembeli dapat digugat atas dasar telah melanggar hak-hak pelaku usaha yang dilindungi dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana seharusnya pihak konsumen melakukan kewajibannya untuk

¹⁸Ella Alvina Santoso and Paramita Prananingtyas, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce" 17 (2024).hlm.12

¹⁹ Santoso and Prananingtyas.*Ibid*.hlm.13

membayar pesanan sesuai nominal yang tertera dan melakukan itikad baik dalam melakukan transaksi jual beli online.

Penyelesaian sengketa antara dua belah pihak yakni Konsumen dan pelaku usaha jika terjadi wanprestasi dapat ditempuh dengan jalur damai di mana pihak yang sering melakukan kesalahan mengakui dan bertanggung jawab penuh atas kesalahan baik disengaja maupun tidak. Penyelesaian sengketa secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak tanpa melalui badan penyelesaian sengketa atau pengadilan dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang.²⁰

Penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan jika terjadi wanprestasi dalam jual beli Konsumen kepada pelaku Usaha yang dilakukan secara elektronik dapat dilakukan secara non litigasi yaitu antara lain:²¹ Proses adaptasi atas kesepakatan antara para pihak sebagaimana dituangkan dalam perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media internet. Negosiasi, dapat dilakukan oleh pihak yang bersengketa, baik dilakukan para pihak secara langsung maupun melalui perwakilan masing-masing pihak. Mediasi, adalah salah satu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan namun mirip pengadilan sebenarnya, dimana ada pihak-pihak yang dianggap sebagai hakim semu. Arbitrase adalah bentuk penyelesaian sengketa non litigasi dengan bantuan arbiter yang ditunjuk oleh para pihak sesuai bidangnya.

4. Tanggungjawab Pihak Jasa Pengiriman Paket (Ekspeditur)

Sesuai dengan pengaturan dalam ketentuan layanan kebijakan *shopee* yang disetujui oleh pihak konsumen ketika melakukan transaksi mengenai pertanggungjawaban jasa kirim apabila terdapat kerusakan barang akan diberikan ganti rugi jika menyertakan bukti berupa foto/video kondisi barang yang diterima. Namun, pihak ekspedisi tidak bertanggungjawab apabila kerugian yang dialami oleh pihak konsumen terjadi karena adanya keadaan memaksa (*force majeure*) seperti bencana alam, pemberontakan, dan keadaan tak terduga yang dialami oleh pihak jasa kirim karena apabila terjadi hal tersebut maka secara langsung perjanjian yang sudah disepakati dapat dibatalkan dan batal demi hukum.²²

Dalam bentuk pertanggung jawaban Shopee Express selaku pihak pengiriman jasa paket terdapat 2 (dua) bentuk pertanggungjawaban yaitu untuk metode pembayaran COD (cash on

²⁰ Titi Yuliana, "Anggung Jawab Pembeli Atas Wanprestasi Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery Pada Marketplace," N.D. Hlm.137.

²¹ Yuliana. Ibid.hlm 141.

²² Silfiyana Salsabillah and Hardian Iskandar, "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express)," *UNES Law Review* 6, no. 1 (November 10, 2023): 3413–24, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1.1136.hlm.3>

delivery) dan untuk metode pembayaran Non COD (cash on delivery). COD (cash on delivery) adalah metode pembayaran yang dilakukan ketika menerima barang dari kurir atau ketika pesanan sudah diterima. Untuk metode pembayaran COD (cash on delivery) pertanggung jawaban ke pembeli/konsumen tidak ada karena konsumen belum melakukan pembayaran. Untuk mengajukan klaim barang rusak, konsumen diharuskan menyiapkan bukti foto/video yang diperlukan untuk membuktikan bahwa konsumen harus memiliki:

- a. Pesanan berhasil dikirim (contoh: foto paket beserta video unboxing);
- b. Foto kemasan sebelum dibuka dengan setelah dibuka untuk memastikan bahwa produk memang sudah cacat ketika diterima.

Apabila terjadi kerusakan barang yang dikirim oleh pihak Shopee Express, proses penggantian atas kesengajaan maupun ketidaksengajaan pihak ekspedisi harus dilakukan melalui Shopee. Pengajuan penggantian barang rusak/hilang paling lambat 7 hari setelah paket berstatus terkirim. Nominal penggantian barang rusak/cacat karena kesalahan pihak jasa kirim ditentukan sesuai dengan :

- a. Kondisi menggunakan asuransi pengiriman

Konsumen dapat menerima penggantian sebesar nilai barang atau sesuai dengan kebijakan masing-masing pihak jasa kirim. Tipe layanan pengiriman yaitu Shopee Express Instan yang mana maksimal mengajukan klaim 7 hari kerja setelah paket berstatus terkirim.

- b. Kondisi tidak menggunakan asuransi pengiriman

Konsumen dapat menerima penggantian klaim maks 10 kali ongkos kirim dari nilai barang yang rusak atau sesuai dengan kebijakan masing-masing pihak jasa kirim. Tipe layanan pengiriman yaitu Shopee Express sameday, Shopee Express standart, Shopee Express hemat, yang mana maksimal mengajukan klaim 14 hari kerja untuk barang yang rusak dan 7 hari kerja setelah paket berstatus terkirim.

Dalam proses pengajuan permohonan penggantian barang yang rusak, pihak Shopee harus merespon pembatalan pembeli dengan cepat dan tanggap yang mana Shopee hanya memberi waktu 3 (tiga) hari untuk merespon pengajuan pembeli. Maka, pelaku usaha/penjual barang harus merespon pengajuan pengembalian barang atau dana dengan cepat dan tanggap, melakukan diskusi dengan pembeli jika dirasa pengajuan klaim masih bisa didiskusikan. Namun, jika tidak menghasilkan kesepakatan setelah diskusi, pelaku usaha dapat mengajukan bantuan ke Shopee, memberikan bukti yang kuat guna memperkuat argumen, memantau produk yang sering diajukan, mengevaluasi jasa kirim

yang digunakan, apabila ternyata keluhan datang dari barang yang dikirim dengan jasa kirim yang berbeda-beda, maka kemungkinan besar kelalaian ada pada operasional toko.²³

5. Tanggung Jawab Reseller.

Reseller bertanggungjawab penuh terhadap kerugian yang dialami konsumen yang berbelanja melalui Marketplace nya akibat penjualan suatu produk karena Reseller yang telah menjual/menawarkan barang kepada konsumen. Kerugian yang ditimbulkan berasal dari produk yang ditawarkan seperti produk rusak atau produk cacat yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Jika telah terjadi kerugian yang dialami konsumen Reseller selaku penjual menghubungi supplier selaku pemilik barang atau pelaku usaha utama untuk mengirimkan kembali barang yang baru sebagai bentuk tanggung jawab kepada konsumen.

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung gugat produk timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari “produk barang cacat”, bisa dikarenakan kurang cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai dengan yang diperjanjikan/jaminan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.²⁴ Sebagai kewajiban hukum, maka produsen harus memenuhinya dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab. Jika produsen bersalah tidak memenuhi kewajibannya, maka hal ini dapat dijadikan alasan untuk menuntut produsen secara hukum untuk mengganti segala kerugian yang timbul sehubungan dengan tidak dipenuhinya kewajiban itu. Artinya, produsen harus bertanggung jawab secara hukum atas kesalahan atau kelalaiannya dalam menjalankan kewajibannya itu.²⁵

KESIMPULAN

1. Kedudukan hukum para pihak dalam transaksi jual beli di E-Commerce melalui Marketplace Shopee yaitu dalam hal ini kedudukan hukum Marketplace sebagai perantara antara pihak pelaku usaha dan Konsumen untuk melakukan transaksi jual beli, kedudukan hukum Pelaku usaha sebagai pihak penjual, kedudukan hukum konsumen sebagai pihak pembeli, kedudukan hukum jasa pengiriman paket sebagai pihak ketiga yang mengantarkan barang pesanan pihak konsumen dari pihak pelaku usaha dan kedudukan hukum Reseller sebagai konsumen dari pelaku usaha utama dan Secara keseluruhan diatur dalam Hukum Perdata khususnya dalam buku ke III, Kitab Undang-Undang Hukum

²³ Salsabillah and Iskandar, *Ibid.* hlm 6.”

²⁴ Fauziah, “Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2024 M/1446 H.”

²⁵ Pernando, Op,Cit. Hlm.302-303.

Dagang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang memiliki kaitan erat dalam konteks kontrak jual beli dalam E-Commerce.

2. Pertanggungjawaban para pihak dalam transaksi jual beli di E-Commerce Shopee yang telah menimbulkan kerugian bagi pihak lain memiliki tanggung jawab terhadap transaksi yang dilakukan melalui platform mereka khususnya dalam hal ini Marketplace Shopee bertanggung jawab kepada konsumen dan pelaku usaha yang mengalami kerugian dari pihak Marketplace dan diselesaikan melalui pelaporan pada layanan customer care Shopee. Selanjutnya pertanggungjawaban pihak konsumen, pihak pelaku usaha, pihak jasa pengiriman paket dan pihak Reseller diselesaikan melalui cara non litigasi atau melalui cara damai dengan pihak-pihak yang bersangkutan.

SARAN

1. Pelaku usaha atau penjual di Shopee seharusnya diberikan edukasi mengenai jual beli online dan terkait penyelesaian pengaduan konsumen oleh Shopee diterapkan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Dan edukasi kepada konsumen juga perlu agar konsumen mendapatkan hak nya sebagai konsumen sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan jual beli online yang sehat tanpa adanya kecurangan dari pihak manapun.
2. Seharusnya pengaturan hukum mengenai jasa pengiriman paket perlu diperbaiki lagi dan adanya pengaturan yang harus lebih rinci lagi mengenai jasa pengiriman paket.

DAFTAR PUSTAKA

- Andjani, Bunga, And Abraham Ferry Rosando. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam E-Commerce Yang Dirugikan Akibat Dugaan Order Fiktif" 3, No. 1 (2023).
- Edot*. "5 E-Commerce Dengan Pengunjung Terbanyak Di Indonesia Pada Awal 2024, Siapa Juaranya?" May 22, 2024.
- Fajarina, Triyoga Aditiya, Ahmad Syaifudin, And Yandri Radhi Anadi. "Kedudukan dan Tanggungjawab Platform E-Commerce Dalam Kontrak Jual-Beli" 29 (2023).
- Fauziah, Amelia. "Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2024 M/1446 H," N.D.

- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana, 2024.
- Pernando, Yolanda. "Pertanggungjawaban Penjual Dan Reseller Terkait Kerusakan Barang Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik," N.D.
- Priowirjanto, Enni Soerjati. "Marketplace Self Regulation Mengenai Pengembalian Barang Melalui Metode Pembayaran Cash On Delivery" 6 (2022).
- Ramli, Tasya Safiranita, Ahmad M. Ramli, Rika Ratna Permata, Ega Ramadayanti, And Rizki Fauzi. "Aspek Hukum Platform E-Commerce Dalam Era Transformasi Digital." *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media* 24, No. 2 (December 25, 2020): 119.
<https://doi.org/10.31445/jskm.2020.3295>.
- Rockstar. "Penipuan Oleh Oknum Toko Di Shopee." *Mediakonsumen*, September 18, 2024.
<https://mediakonsumen.com/2024/09/18/surat-pembaca/penipuan-oleh-oknum-toko-di-shopee#0>.
- Salsabillah, Silfiyana, And Hardian Iskandar. "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express)." *Unes Law Review* 6, No. 1 (November 10, 2023): 3413–24.
<https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1.1136>.
- Santoso, Ella Alvina, And Paramita Prananingtyas. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce" 17 (2024).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2017.
- Yuliana, Titin. "Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2023," N.D.
- Zeva, Naila. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Aplikasi Belanja Online Shopee," May 19, 2024.