

**TINJAUAN BENTUK PERTANGGUNGJAWABAN PT TOKOPEDIA
SELAKU MARKETPLACE DALAM RANGKA MENYEDIAKAN SISTEM
ELEKTRONIK YANG ANDAL DAN AMAN BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN
TRANSAKSI ELEKTRONIK JO. UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN
2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11
TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

Samuel Evan

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)
(E-mail: samuel.evan7@yahoo.co.id)

Christine S. T. Kansil, S.H., M.H.

(Corresponding Author)
(Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Meraih Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum
Universitas Tarumanagara, Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanaga)
(E-mail: christinestkansil.fh@gmail.com)

Abstract

Everyone should already know about legal responsibility. Legal responsibility itself takes many forms. Problems arise when a regulation, especially a law, does not clearly explain the form or principle of legal responsibility that applies in the application of the regulation. This is clearly seen in Article 15 of the ITE Law, where it does not state what forms of legal responsibility can be applied to electronic system administrators in the operation of the electronic system. Determining the form of legal responsibility in the ITE Law is very important considering the rapid growth of electronic transactions (e-commerce) both in the world and in Indonesia. The development of e-commerce has certainly led to an increasing number of companies engaged in e-commerce. PT Tokopedia as one of the largest marketplaces in Indonesia is a testament to the rapid development of e-commerce. In running its business, PT Tokopedia is bound to and must comply with the ITE Law as part of the electronic system organizer. As a result of unclear regulations regarding the legal responsibility of electronic system administrators in the ITE Law, it can cause injustice to the community, especially as users of electronic system services. There is a need for clearer regulations regarding the form of legal responsibility for administrators of this electronic system in order to achieve legal certainty and also justice for all parties in e-commerce activities.

Keywords: E-Commerce, Legal Responsibility, Electronic Information and Transaction Law (ITE Law)

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bicara tentang aspek ekonomi dan IPTEK dalam penggunaan internet pastinya juga akan membahas *e-commerce* sebagai pemanfaatan internet untuk

memfasilitasi transaksi perdagangan dan bukan hanya memfasilitasi pada aspek informasi saja. “Pada 2014, nilai dari *e-commerce* Indonesia mencapai USD 12.000.000.000 (dua belas miliar united states dollar). Kebanyakan berasal dari industri transportasi, contohnya seperti transaksi jual beli tiket *online*¹ dan pada tahun 2016 lalu transaksi paling besar berasal dari produk fesyen, yakni 42,6%.

Seiring dengan perkembangan zaman, sistem perekonomian pun juga mengalami perkembangan. Pasar yang merupakan tempat di mana para penjual dan pembeli bertemu, saat ini dapat terjadi di dunia digital tanpa harus bertatap muka secara langsung dengan memanfaatkan mekanisme pembayaran elektronik. Saat ini, para penjual dan pembeli dapat mengadakan transaksi perdagangan baik barang ataupun jasa tanpa harus bertemu secara langsung disuatu tempat, namun hanya cukup dengan menggunakan telepon genggam dan internet. *E-Commerce* secara eksplisit mengandung arti perdagangan atau transaksi yang dilakukan di dalam dunia maya. Melihat pada *Springer Texts in Business and Economic* (salah satu buku bisnis literatur luar yang terkenal) mengklasifikasikan *e-commerce* secara umum dengan konsep kegiatan penjualan langsung maupun penjualan secara tidak langsung ke konsumen “*Aids understanding of this diversified field. In general, selling and buying electronically can be either business to consumer (atau B2C) or business to business (atau B2B).*”² Pengertian ini menimbulkan arti bahwa transaksi bisnis dalam konteks *e-commerce* dapat dilakukan di mana pun, kapan pun, dan antara siapa pun.

Kemunculan *platform businesses* di berbagai belahan di dunia memicu semakin banyaknya transaksi elektronik yang terjadi setiap detiknya. Salah satu

¹ Kominfo, “Pemerintah Dorong Pertumbuhan E-Commerce”, kominfo.go.id/index.php/content/de-tail/6020/Menkoinfo%3A+Pemerintah+Dorong+Pertumbuhan+e-Commerce+Indonesia/0/berita_satker, 7 Mei 2018.

² E. Turban et al., “Electronic Commerce 2002 - A Managerial Perspective”, *Springer Texts in Business and Economic A Managerial and Social Networks Perspective*, Edisi ke-8 Tahun 2015, (Switzerland: Springer International, 2015).

bentuk *platform businesses* yang paling terkenal dan menarik untuk dikaji adalah *marketplace*. Definisi *marketplace* (pasar elektronik) adalah sarana komunikasi elektronik yang digunakan untuk transaksi yang ditujukan untuk melakukan kegiatan usaha perdagangan secara elektronik.³ *Marketplace* dapat digolongkan sebagai penyelenggara sistem elektronik dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Penyelenggara sistem elektronik adalah setiap Orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna sistem elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.⁴ Berdasarkan penjelasan tersebut, maka secara singkat *marketplace* merupakan sebuah tempat jual beli produk atau jasa di mana penjual dan juga konsumen bertemu di dalam sebuah *website*. Perdagangan atau transaksi elektronik tentunya terjadi di *website* ini, di mana pembeli akan menemukan produk atau jasa dari beberapa penjual dari toko *online* yang berbeda. Setiap produk yang terdapat dalam *website* tersebut telah diberikan spesifikasi rincian dan penjelasan kondisi produknya masing-masing.

Sebenarnya di dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah disinggung sedikit mengenai tanggung jawab dalam bidang komunikasi dan transaksi elektronik, khususnya bagi para penyelenggara sistem elektronik (umumnya badan hukum perusahaan) yang

³ Pasal 1 Angka 4 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK.010/2018 tentang Perlakuan Perpajakan atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*E-Commerce*).

⁴ Thalib, Emmy Febriani dan Ni Putu Suci Meinarni, “*Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia*”, Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan, Vol. 7 No. 2 Tahun 2019.

diatur dalam Pasal 15 Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai berikut:

- (1) *Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.*
- (2) *Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.*
- (3) *Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.*

Sesuai dengan dasar hukum utama penelitian kali ini, yaitu di dalam Pasal 15 Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tersebut jelas bahwa perusahaan penyelenggara sistem elektronik mempunyai tanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Namun hingga saat ini, prinsip pertanggungjawaban hukum apa yang mengikat penyelenggara sistem elektronik tersebut tidak disebutkan dengan jelas. Apakah akan didasarkan atas prinsip kesalahan (*liability based on fault*), praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of non liability*), tanggung jawab mutlak (*strict liability*), ataukah pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)? Inilah yang menjadi salah satu problematika hukum informasi dan transaksi elektronik di Indonesia saat ini. Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, prinsip apa yang dianut dalam menentukan tanggung jawab tersebut, khususnya jika terjadi kegagalan sistem yang menyebabkan kerugian pada pihak pengguna.⁵

⁵ Carlo A. Gerungan, *Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Informasi Jika Terjadi Kegagalan Sistem*, Edisi Khusus, Vol.XXI/No.4/April-Juni /2013.

Salah satu kerugian terhadap pihak pengguna PT Tokopedia yang diangkat dalam penelitian kali ini terdapat pada putusan: Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn, di mana dalam putusan tersebut, terdapat seorang konsumen atau pembeli (selaku Penggugat) yang telah mentransfer sejumlah dana kepada PT Tokopedia (selaku Tergugat) melalui rekening PT Tokopedia juga. Namun karena adanya perbedaan transfer beberapa digit angka saja menyebabkan kerugian yang cukup besar bagi seorang konsumen tersebut. Alhasil, konsumen tersebut tidak mendapatkan haknya (produk yang ingin dibeli) dan bahkan juga tidak mendapatkan pengembalian uangnya dengan alasan telah dicairkan oleh PT Tokopedia kepada pihak lain sehingga Tergugat tidak bisa melakukan pengembalian dana yang telah ditransferkan oleh Penggugat tersebut.

B. Perumusan Masalah

Beranjak pada uraian dan latar belakang di atas, maka ditemukanlah suatu permasalahan, yaitu: “Bagaimanakah Bentuk Pertanggungjawaban PT Tokopedia Selaku Marketplace dalam Rangka Menyediakan Sistem Elektronik yang Andal dan Aman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?”

C. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang logis, teratur dan terpikir secara runtut dan baik dengan menggunakan metode ilmiah yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan maupun guna menguji kebenaran maupun ketidakbenaran dari suatu pengetahuan, gejala atau hipotesa.

Jenis penelitian hukum yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum normatif (*normative law research*) yang menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum, sebagai contoh mengkaji undang-undang. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang.

Sehingga penelitian hukum normatif berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematik hukum, taraf sinkronisasi, perbandingan hukum dan sejarah hukum.⁶

Adapun mengenai sifat atau tipe penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah preskriptif analisis, yaitu mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum. Proses dalam penelitian ini dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan, difokuskan pada pokok-pokok permasalahan yang ada, sehingga tidak terjadi penyimpangan dan kekaburan dalam pembahasan. Oleh sebab itu, digunakanlah teknik pengumpulan data yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan, berupa sumber tulisan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder itu sendiri merupakan data yang sudah dalam bentuk jadi seperti data dalam dokumen dan publikasi.⁷

Sesuai dengan jenis penelitiannya yakni penelitian hukum normatif, maka dapat digunakan lebih dari satu pendekatan.⁸ Penelitian ini digunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan konsep (*conceptual approach*). Pendekatan penelitian itu sendiri adalah metode atau cara mengadakan penelitian.⁹ Ungkapan konsep tersebut jelas, bahwa yang dikehendaki adalah suatu informasi dalam bentuk deskripsi dan menghendaki makna yang berada di balik bahan hukum.

Terakhir mengenai teknik analisis data, hal ini merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah karena dengan adanya analisis data tersebut dapat memberikan arti atau makna yang berguna dalam memecahkan

⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cetakan ke-1. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004), hal. 52.

⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hal. 42.

⁸ Jhonny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), hal. 46.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 23.

permasalahan suatu penelitian. Analisis merupakan langkah selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian dalam bentuk laporan data. Dalam penelitian ini, digunakanlah teknik analisis deduktif. Penelitian ini setelah datanya terkumpul, maka data tersebut dianalisis untuk mendapatkan konklusi.

II. PEMBAHASAN

A. Bentuk pertanggungjawaban PT Tokopedia selaku marketplace dalam rangka menyediakan sistem elektronik yang andal dan aman berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Melihat kepada studi putusan: Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn yang penulis angkat, jelas sekali bahwa kasus ini berawal dari adanya transaksi jual beli sebuah laptop *Macbook Pro* melalui aplikasi Tokopedia (*marketplace*) milik tergugat antara pembeli dengan penjual (ELIPA STORE). Seperti yang kita ketahui bahwa dalam sebuah transaksi jual beli tentunya didasarkan oleh kesepakatan antara para pihak. Hal ini dengan jelas diatur di dalam Pasal 1458 KUHPER yang berbunyi:

“Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.”

Jelas sekali bahwa dengan demikian, pembeli dan penjual secara otomatis telah terikat dengan perjanjian jual beli ketika ada pembelian yang dilakukan oleh pembeli di aplikasi Tokopedia. Lantas apakah pihak Tokopedia termasuk ke dalam pihak yang terikat juga dalam transaksi jual beli laptop tersebut? Posisi Tokopedia sebenarnya di sini hanyalah sebagai pihak ketiga saja. Tokopedia sebagai salah satu perusahaan platform terbesar di Indonesia dengan bentuk *marketplace* C2C hanya berperan sebagai wadah atau pasar *online* yang

mempertemukan penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi barang maupun jasa. Lantas alasan mengapa gugatan pada studi putusan: Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn dilayangkan terhadap PT Tokopedia dan bukan kepada penjual adalah karena terjadi permasalahan pada saat pembeli melakukan *e-payment* (pembayaran elektronik) melalui Tokopedia. Adapun metode pembayaran yang digunakan oleh pembeli itu sendiri adalah metode “transfer bank” kepada rekening Tokopedia.

Permasalahan mulai timbul dari pembayaran yang dilakukan oleh pembeli ini. Invois yang tertera pada keranjang belanja pembeli di Tokopedia adalah sebesar Rp 22.369.400,-. Namun karena sebelum pembayaran pihak penjual (ELIPA STORE) menginformasikan kepada pembeli bahwa terdapat kesalahan kalkulasi atau kesilapan harga sehingga penjual memberitahu bahwa harga yang benar itu lebih murah, yaitu sebesar Rp 22.200.834,- (selisih sebesar Rp 168.566,- dari total invois). Perlu diingat pula bahwa pembayaran sebesar Rp 22.200.834,- tersebut dilakukan melalui metode “transfer bank” terhadap rekening atas nama PT Tokopedia dan bukan kepada rekening penjual sesuai dengan syarat dan ketentuan Tokopedia. Berdasarkan Syarat dan Ketentuan Angka 1 dan 4 dalam Huruf D mengenai Transaksi Pembelian dikatakan bahwa:

Angka 1 dalam Huruf D mengenai Transaksi Pembelian:

“Pembeli wajib bertransaksi melalui prosedur transaksi yang telah ditetapkan oleh Tokopedia. Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan metode pembayaran yang sebelumnya telah dipilih oleh Pembeli, dan kemudian Tokopedia akan meneruskan dana ke pihak Penjual apabila tahapan transaksi jual beli pada sistem Tokopedia telah selesai.”

Angka 4 dalam Huruf D mengenai Transaksi Pembelian

“Pembeli memahami sepenuhnya dan menyetujui bahwa segala transaksi yang dilakukan antar Pembeli dan Penjual selain melalui Rekening Resmi Tokopedia dan/atau tanpa sepengetahuan Tokopedia (melalui fasilitas/jaringan pribadi, pengiriman pesan, pengaturan transaksi khusus diluar situs Tokopedia atau upaya lainnya) adalah merupakan tanggung jawab pribadi dari Pembeli.”

Terlihat bahwa sebenarnya pembeli telah mengikuti syarat dan ketentuan dari Tokopedia dengan melakukan pembayaran melalui rekening resmi atas nama PT Tokopedia itu sendiri. Namun seperti yang telah diuraikan di atas, akibat adanya kekurangan nominal transfer dari pembayaran laptop tersebut, proses pembelian oleh pembeli melalui Tokopedia itu tidak terverifikasi atau terproses. Menyadari hal ini, pembeli akhirnya berusaha untuk melunasi kekurangan pembayaran dengan mentransferkan lagi kepada rekening PT Tokopedia sejumlah Rp 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) agar pembelian tersebut dapat terverifikasi dan diproses oleh sistem Tokopedia. Hal ini dilakukan pembeli sesuai dengan petunjuk pusat bantuan pada *website* Tokopedia di mana dikatakan bahwa:

“Jika dana yang anda transfer kurang, silahkan langsung ikuti langkah berikut:

1. Transfer sisa dana yang kurang.
2. Lampirkan bukti transfer dan tulis pada kolom keterangan bahwa anda sudah mentransfer sisa pembayaran yang kurang.

Jika dana yang anda transfer lebih dari total belanja yang tertera pada *invoice*, silahkan ikuti langkah berikut:

1. Ubah data pembayaran di halaman status pembayaran.
2. Masukkan nominal dana yang anda transfer ke rekening Tokopedia.
3. Setelah pembayaran diverifikasi, kelebihan pembayaran akan dikembalikan ke saldo Tokopedia anda.”

Singkat cerita, Tokopedia mengembalikan uang sebesar Rp 500.000,- kepada pembeli dengan keterangan “*payment refund*”, namun uang sebesar Rp 22.200.834,- belum dikembalikan oleh Tokopedia kepada pembeli hingga saat ini. Kemudian melalui layanan pengguna Tokopedia diketahui bahwa dana sebesar Rp 22.200.834,- (dua puluh dua juta dua ratus ribu delapan ratus tiga puluh empat rupiah) yang telah ditransferkan pembeli kepada rekening Tokopedia, telah dicairkan oleh Tokopedia kepada pihak lain sehingga Tokopedia tidak bisa melakukan pengembalian dana yang telah ditransferkan oleh pembeli tersebut. Inilah yang menjadi dasar terjadinya sengketa atau gugatan dari pembeli atau pengguna (*user*) yang ditujukan kepada pihak

Tokopedia selaku pelaku usaha sekaligus juga penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan jasa *marketplace* dengan bentuk C2C.

Perlu diketahui bahwa dari seluruh hasil wawancara dengan beberapa ahli, semuanya menyatakan bahwa kesalahan dari pihak Tokopedia dapat disebabkan oleh 2 (dua) hal:

1. Kesalahan akibat dari penerapan SOP (standar operasional prosedur) Tokopedia yang kurang baik (*human error*)

Kesalahan ini juga dapat dikatakan sebagai *human error* (kesalahan pihak operator Tokopedia) karena tentunya SOP itu dibuat dan dilaksanakan secara manual oleh manusia sebagai pekerja dari suatu perusahaan. Tiap perusahaan seperti yang kita ketahui memiliki SOPnya masing-masing termasuk kepada Tokopedia selaku perusahaan *e-commerce*. Sangat disayangkan karena dalam penulisan skripsi ini pihak Tokopedia tidak mengizinkan penulis untuk melakukan wawancara terkait dengan kasus yang penulis angkat, dan sama juga halnya dengan perusahaan *e-commerce* C2C lainnya. Salah seorang narasumber penulis yang merupakan CEO dari sebuah perusahaan *e-commerce* menyatakan bahwa kemungkinan terbesar pihak Tokopedia menolak untuk memberikan kejelasan dan juga wawancara terkait kasus adalah karena hal tersebut dianggap sensitif bagi perusahaan. Hal tersebut merupakan SOP atau hak dari setiap perusahaan untuk menolak diwawancarai oleh mahasiswa. Penolakan untuk memberikan keterangan atau wawancara ini dibenarkan selama tidak bertentangan dengan undang-undang (melarang instansi atau pejabat yang berwenang).

Berdasarkan analisa putusan oleh penulis, didapati juga bahwa alasan pembenaran dari pihak Tokopedia untuk mencairkan dana kepada pengguna lain (BALGHA GHA) tersebut adalah karena ada pembayaran yang jumlahnya identik dengan identitas transaksi atas nama BALGHA GHA (sebesar Rp 22.200.834,-) dan juga adanya bukti pembayaran yang

diunggah oleh BALGHA GHA. Bukti pembayaran yang diunggah ini merupakan foto bukti pembayaran yang sama dengan bukti pembayaran asli milik pembeli terhadap rekening Tokopedia yang dikirimkan oleh pembeli sendiri kepada penjual (ELIPA STORE). Hal ini penulis ungkapkan karena pembeli hanya mengirimkan foto bukti pembayaran terhadap rekening Tokopedia tersebut kepada pusat bantuan tokopedia itu sendiri (*customer service* Tokopedia) dan juga kepada ELIPA STORE (penjual). Tokopedia sendiri sebenarnya telah menuliskan dalam Syarat dan Ketentuan Angka 8 dalam Huruf D mengenai Transaksi Pembelian yang berbunyi demikian:

“Pembeli menyetujui untuk tidak memberitahukan atau menyerahkan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran kepada pihak lain selain Tokopedia. Dalam hal terjadi kerugian akibat pemberitahuan atau penyerahan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran oleh pembeli kepada pihak lain, maka hal tersebut akan menjadi tanggung jawab pembeli.”

Selanjutnya dalam Huruf U mengenai Ganti Rugi disebutkan:

“Pengguna akan melepaskan Tokopedia dari tuntutan ganti rugi dan menjaga Tokopedia (termasuk induk perusahaan, direktur, dan karyawan) dari setiap klaim atau tuntutan, termasuk biaya hukum yang wajar, yang dilakukan oleh pihak ketiga yang timbul dalam hal anda melanggar perjanjian ini, penggunaan layanan tokopedia yang tidak semestinya dan/ atau pelanggaran anda terhadap hukum atau hak-hak pihak ketiga.”

Berdasarkan syarat dan ketentuan Tokopedia di atas, maka dapat terlihat dengan jelas klausula baku yang dibuat oleh Tokopedia untuk mengalihkan dan melepaskan tanggung jawabnya. Tentu hal ini sejatinya bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang secara jelas dan nyata telah menyatakan bahwa pengalihan tanggung jawab pelaku usaha yang mengakibatkan klausula baku tersebut dinyatakan batal demi hukum. Namun apabila

melihat kepada realitanya, hingga saat ini masih sangat banyak pelaku-pelaku usaha dari berbagai sektor yang menggunakan klausula baku yang dilarang dalam kebijakannya. Selain ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlu diketahui pula bahwa faktanya sebelum pembeli mengirimkan bukti pembayaran tersebut kepada penjual, pembeli telah terlebih dahulu mengirimkan bukti pembayaran tersebut kepada pusat bantuan Tokopedia guna mendapatkan kejelasan dalam proses transaksi pembeliannya. Berdasarkan hal ini, maka tentu Tokopedia tidak dapat menggunakan kebijakannya sebagai alasan untuk menolak bertanggung jawab atas pencairan dana pembeli kepada pengguna lain karena secara riil menimbulkan kerugian materiil bagi pembeli.

Adapun faktor lain yang menyebabkan pembeli memberikan bukti bayarnya kepada penjual adalah bahwa hal tersebut sudah merupakan kebiasaan yang sewajarnya terjadi dalam setiap transaksi jual beli di seluruh penjuru dunia. Ketika penjual meminta bukti pembayaran kepada pembeli, hal tersebut sangatlah umum dan pantas dalam suatu transaksi. Selain itu, perlu diketahui pula bahwa dalam kasus tersebut kedudukan ELIPA STORE adalah sebagai penjual yang terdaftar dalam sistem tokopedia dengan predikat gold merchant dan produknya dipasarkan atau diiklankan di dalam sistem tokopedia, sebagaimana dikatakan dalam halaman 4 “Panduan *Gold Merchant*” yang dibuat oleh Tokopedia dikatakan bahwa:

“Salah satu keuntungan yang paling menonjol dengan berlangganan *gold merchant* adalah adanya *gold badge*. *Gold badge* merupakan sebuah lambang bahwa toko anda memiliki performa yang baik. Sebagai lambang toko yang baik, *gold badge* tentunya akan membuat toko anda menjadi terpercaya dan profesional di mata pembeli. *Gold badge* juga akan membuat tampilan toko anda semakin menarik karena logo *gold badge* akan muncul di semua produk yang anda upload dan disamping nama toko anda.”

Predikat *gold merchant* yang diberikan Tokopedia kepada penjual ini (ELIPA STORE) menyebabkan “toko *in casu* ELIPA STORE menjadi terpercaya dan profesional di mata pembeli.” Terlebih lagi merupakan hal yang sewajarnya ketika seorang penjual memintakan bukti pembayaran kepada pembeli yang membeli produknya. Berdasarkan hal ini, maka Tokopedia tidak dapat menyalahkan dan mengalihkan tanggung jawab (kesalahan) kepada pihak lain maupun pihak ELIPA STORE. Perlu digarisbawahi bahwa tanggung jawab yang dimaksud di sini adalah tanggung jawab pengembalian dana akibat tidak terverifikasinya pembayaran sekaligus pembatalan transaksi oleh Tokopedia.

2. Kesalahan akibat dari kegagalan sistem Tokopedia dalam memverifikasi integritas data pengguna (*system error*)

Kesalahan ini merupakan akibat dari gagalnya sistem *e-commerce* Tokopedia dalam menjalankan proses verifikasi, autentikasi, maupun penerapan integritas data dari para pengguna (*user*) khususnya dalam hal pengembalian dana. Sistem *e-commerce* itu sendiri sebenarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun perlu kita akui bahwa faktanya di dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik itu sendiri masih terdapat banyak kekurangan dan ketidakjelasan dalam pengaturannya. Bahkan terdapat beberapa penulisan kata yang tidak baku atau tidak benar menurut EYD (ejaan yang disempurnakan) seperti kata “otentikasi” di mana menurut Bahasa Indonesia yang baik dan benar seharusnya adalah “autentikasi”. Pada penelitian kali ini, penulis secara spesifik akan membahas mengenai kaitan antara kasus putusan: Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn dengan penyelenggaraan sistem elektronik yang

diatur dalam Pasal 15 sampai 16 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik adapun bunyi daripada pasal 15 tersebut adalah:

- (1) *Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.*
- (2) *Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.*
- (3) *Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.*

Melihat kepada Pasal 15 Ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Secara umum, kata andal berarti termuktahir dan aman berarti keamanan bagi setiap pihak yang menggunakan sistem elektronik tersebut. Pada penjelasan pasal demi pasal Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik itu sendiri, definisi “Andal” artinya Sistem Elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya, sedangkan “Aman” artinya Sistem Elektronik terlindungi secara fisik dan nonfisik. “Beroperasi sebagaimana mestinya” artinya Sistem Elektronik memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya.

Melihat kepada kasus putusan: Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn, apakah Tokopedia telah menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan undang-undang tersebut? Sebelum penulis menjawab, pertamanya harus diuraikan terlebih dahulu mengenai standar dari sistem elektronik yang andal dan aman tersebut. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, penulis mendapati bahwa tidak terdapat standar keamanan *e-commerce* tertentu dalam dunia transaksi elektronik. Belum ada pembukuan atau pengaturan mengenai standar keamanan yang harus

dipenuhi perusahaan-perusahaan *e-commerce* di Indonesia. Penulis hanya mendapati bahwa di dalam penyelenggaraan *e-commerce*, terdapat beberapa prinsip atau pilar keamanan *e-commerce* yang secara umum diakui dan diterapkan dalam setiap penyelenggaraan *e-commerce*, yaitu:

a. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Kerahasiaan adalah layanan yang digunakan untuk menjaga informasi dari setiap pihak yang tidak berwenang untuk mengaksesnya, sehingga informasi hanya akan dapat diakses oleh pihak-pihak yang berhak saja. Melihat kepada kasus yang penulis angkat, tidak terlihat adanya indikasi pelanggaran daripada prinsip kerahasiaan ini. Tokopedia sebagai penyelenggara sistem elektronik tidak membocorkan informasi atau data milik para pihak yang ada dalam perjanjian baik itu pembeli maupun penjual, sehingga Tokopedia menerapkan prinsip ini dengan baik dalam penyelenggaraan sistem elektroniknya.

b. Integritas Data (*Data Integrity*)

Integritas data merupakan layanan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya perubahan informasi oleh pihak-pihak yang tidak berwenang. Perihal integritas data ini harus dipastikan agar sistem informasi mampu mendeteksi terjadinya manipulasi data. Manipulasi data yang dimaksud di sini meliputi penyisipan, penghapusan, penggantian data, dan lain-lain. Memasuki kepada prinsip yang kedua yaitu integritas data, memang benar bahwa tidak adanya manipulasi data dalam kasus putusan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn. Hal ini terlihat jelas karena tidak ada unsur kesengajaan atau niat buruk dari Tokopedia dan juga tidak terdapat bentuk manipulasi apapun dalam fakta hukum kasus tersebut. Namun dari hasil penelitian penulis, seorang narasumber ahli *e-commerce* sekaligus teknologi informasi yaitu Bapak Manatap Dolok Lauro,

S.Kom., M.M.S.I., menyatakan bahwa dalam kasus tersebut Tokopedia gagal dalam hal menjaga integritas data penggunanya. Kegagalan yang dimaksud adalah kegagalan dalam hal memverifikasi pembayaran tambahan kedua sebesar Rp 500.000,- yang dilakukan pembeli dan juga kegagalan dalam mengembalikan dana semula yang ditransferkan pembeli sejumlah Rp 22.200.834,-. Apabila diperhatikan, memang terlihat aneh dalam kasus tersebut di mana pengembalian dana yang ditransferkan kedua adalah tepat atau benar kepada pembeli selaku pengirim awal, sedangkan pengembalian dana yang ditransferkan pertama kali dicairkan kepada pihak lain yang tidak ada hubungannya dengan pembeli. Pada titik inilah integritas data antara pembeli dan juga pihak lain tersebut mengalami kerusakan pembacaan oleh sistem. Selain itu, pada kasus putusan: Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn, Tokopedia bahkan secara tidak langsung mengakui bahwa sistemnya tidak berjalan dengan andal dan aman. Berikut merupakan salah satu poin kutipan pembelaan dari pihak Tokopedia yang sejatinya mengakui kelemahan daripada sistemnya yang menyebabkan kerugian pada pembeli:

“Artinya, jika Penggugat ingin benar-benar memberitahukan bahwa ia telah melakukan kesalahan transfer, maka seharusnya Penggugat hanya mentransfer sebesar Rp. 169.429 saja. Namun, sebagaimana diakui oleh Penggugat sendiri, yang ia transfer adalah sebanyak Rp. 500.000. *Hal ini tentu saja semakin membuat sistem mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi tujuan transfer Penggugat.*”

Berdasarkan kalimat akhir daripada kutipan pihak Tokopedia di atas, maka terlihat jelas pengakuan mengenai sistemnya yang mengalami kesulitan dalam proses identifikasi yang termasuk dalam prinsip integritas data dan juga prinsip autentikasi. Melihat

pembahasan dan penjelasan di atas, apakah Tokopedia dapat dikatakan telah menyelenggarakan sistem elektroniknya sesuai dengan prinsip keamanan sistem *e-commerce*? Secara andal dan aman? Tentu tidak.

c. Autentikasi (*Authentication*)

Autentikasi merupakan layanan yang terkait dengan identifikasi terhadap pihak-pihak yang ingin mengakses sistem informasi (*entity authentication*) maupun keaslian data dari sistem informasi itu sendiri (*data origin authentication*). Berdasarkan hasil penelitian penulis, prinsip autentikasi ini cukup mirip dengan prinsip kerahasiaan. Perbedaannya adalah pada prinsip autentikasi yang paling ditonjolkan adalah mengenai entitas dari data pengguna.

Prinsip autentikasi ini sangat penting dalam setiap transaksi atau perbuatan hukum lainnya. Melalui autentikasi dalam setiap transaksi (termasuk transaksi elektronik), keaslian daripada para pihak akan dapat diverifikasi dan diperiksa terlebih dahulu.

Kembali kepada kasus yang penulis angkat, pencairan dana yang salah sasaran sudah dapat dipastikan merupakan akibat dari kegagalan proses autentikasi atau verifikasi Tokopedia. Entah kesalahan autentikasi tersebut disebabkan oleh sistem ataukah operator dari Tokopedia, yang jelas proses autentikasi dalam transaksi tersebut salah karena tidak masuk akal apabila yang mengirimkan dana adalah penjual tetapi yang menerima pengembalian dana bukanlah penjual. Seharusnya jika proses autentikasi berjalan dengan baik, pastinya dapat terlihat asal mula dana tersebut ditransfer, nama rekening pengirim, jumlahnya, maupun identitas pengirim dana.

Berbicara mengenai autentikasi atau verifikasi, Tokopedia sendiri dalam kasus putusan: Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn mengakui bahwa dalam sistem verifikasinya terdapat dua tipe, yaitu:

1) Sistem Verifikasi Otomatis

Seharusnya jika sistem verifikasi otomatis berjalan dengan benar dalam hal pengembalian dana, maka dipastikan dana tersebut kembali kepada rekening pengirim asal. Seperti yang kita ketahui bahwa sistem elektronik yang benar harus dapat mendeteksi identitas rekening pengirim asal, baik datanya, waktunya, dan lain-lain. Pada titik inilah terlihat letak kesalahan atau kelalaian dari sistem elektronik Tokopedia itu sendiri.

2) Sistem Verifikasi Manual

Menurut sistem verifikasi manual Tokopedia yang dijelaskan dalam kasus putusan, dasar pencairan dana oleh Tokopedia kepada pengguna lain tersebut dilakukan karena ada pembayaran yang jumlahnya identik dengan identitas transaksi atas nama BALGHA GHA dan juga adanya bukti pembayaran pembeli (penggugat) yang diunggah oleh BALGHA GHA. Selanjutnya dalam keterangan Tokopedia juga disebutkan bahwa ketika penjual (ELIPA STORE) membatalkan transaksinya dengan BALGHA GHA, maka sistem Tokopedia “segera” mengembalikan uang sejumlah Rp 22.200.834,- ke akun BALGHA GHA. Dapat kita lihat dari kata “segera” dan juga kalimat yang diterangkan oleh Tokopedia tersebut justru membuktikan bahwa Tokopedia menjalankan sistem verifikasi manualnya dengan tidak benar. Perlu diingat pula bahwa setiap tindakan transfer dana khususnya dalam hal pengembalian dana oleh penyelenggara sistem harus berdasarkan kepada

prinsip kehati-hatian dan melalui proses autentikasi yang baik sesuai dengan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Sama pula halnya apabila kita melihat secara khusus kepada Pasal 3 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengenai Asas dan Tujuan yang berbunyi demikian:

Pasal 3

“Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.”

Sesuai dengan asas dan tujuan dari Pasal 3 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik di atas, khususnya mengenai asas kehati-hatian, maka Tokopedia selaku salah satu penyelenggara sistem elektronik yang tunduk terhadap Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik harus pula menerapkan asas ini dalam setiap aspek sistem penyelenggaraannya.

Berdasarkan pembahasan di atas, apakah Tokopedia dapat dikatakan telah memenuhi dasar sistem *e-commerce* dengan baik, khususnya pada prinsip autentikasi atau verifikasi? Tentu dengan mudah dapat dijawab tidak.

d. Ketiadaan Penyangkalan (*Non-repudiation*)

Ketiadaan penyangkalan merupakan layanan yang berfungsi untuk mencegah entitas yang berkomunikasi melakukan penyangkalan, yaitu pengiriman pesan menyangkal melakukan pengiriman atau penerima pesan menyangkal telah menerima pesan. Prinsip *non-repudiation* ini juga diperlukan dalam setiap penyelenggaraan *e-commerce* untuk mencegah terjadinya penipuan

atau penyangkalan dari pihak yang memiliki niat jahat. Bentuk penerapan dari *prinsip non-repudiation* ini sendiri sangat beragam seperti adanya *track record* (rekam jejak) transaksi dari setiap pengguna *e-commerce*, rekaman percakapan atau suara dari pengguna dalam menggunakan sistem elektronik yang ada, dan lain-lain.

Beranjak dari fakta hukum dan juga kasus yang penulis angkat, maka Tokopedia telah menjalankan prinsip ini dengan benar dan tidak terdapat kesalahan penerapan dari prinsip *non-repudiation*.

Melanjutkan kepada Pasal 15 Ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah disinggung di atas sebelumnya, jelas disebutkan pula bahwa penyelenggara sistem elektronik harus bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Namun hingga saat ini, bentuk pertanggungjawaban hukum apa yang mengikat penyelenggara sistem elektronik tersebut tidak disebutkan dengan jelas. Apakah akan didasarkan atas prinsip kesalahan (*liability based on fault*), praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of non liability*), tanggung jawab mutlak (*strict liability*), ataukah pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)? Pertanyaan ini yang nantinya akan penulis coba jawab setelah pembahasan selesai. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya juga dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik ini pun tidak dijelaskan mengenai prinsip apa yang dianut dalam menentukan bentuk tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, khususnya jika terjadi kegagalan sistem yang menyebabkan kerugian pada pihak pengguna.

Pihak Tokopedia sendiri menggunakan Pasal 15 Ayat (3) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai dasar bantahan untuk menolak bertanggung jawab pada kasus putusan: Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh, hal ini menjadi semakin menarik untuk dibahas. Pasal 15 Ayat (3) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik seperti yang telah dituliskan di atas merupakan pengecualian dari tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik. Menariknya adalah apabila sengketa kasus di atas dilanjutkan hingga kepada pembuktian pokok perkara, maka sebenarnya terlihat jelas bahwa Tokopedia adalah yang melakukan kesalahan dan/atau kelalaian. Pertama, Tokopedia melalui petunjuk pusat bantuan (*layanan customer service*) pada *website* Tokopedia milik Tergugat mengatakan bahwa:

“Jika dana yang anda transfer kurang, silahkan langsung ikuti langkah berikut:

- 1. Transfer sisa dana yang kurang.*
- 2. Lampirkan bukti transfer dan tulis pada kolom keterangan bahwa anda sudah mentransfer sisa pembayaran yang kurang.”*

Berdasarkan petunjuk atau pengaturan tersebut, hal ini menandakan bahwa apabila terdapat kesalahan transfer berupa kekurangan transfer dana, maka pembeli diperbolehkan untuk mentransfer lagi sisa dana yang kurang dan melampirkan bukti transfer tersebut. Hal ini telah dilakukan oleh pembeli dan bahkan dilebihkan jumlah nominal transfernya agar lebih aman, yang seharusnya hanya kekurangan transfer sekitar Rp 168.566,-, dilebihkan hingga mentransfer Rp 500.000,-. Kedua, melihat kepada fakta hukum yang terjadi dalam kasus tersebut, jelas sekali bahwa bukti pembayaran sebesar Rp 22.200.834,- yang ditransfer dari rekening pembeli (penggugat) dikirimkan terlebih dahulu oleh pembeli kepada pihak Tokopedia sebelum dikirimkan kepada penjual (ELIPA STORE). Bahwa berdasarkan hal tersebut di atas, maka pemberian bukti transfer yang dilakukan pembeli kepada penjual “ELIPA STORE” tidak bisa menjadi alasan hukum bagi Tokopedia untuk menolak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pembeli walaupun Tokopedia menggunakan pembelaannya dari

dasar Syarat dan Ketentuan Angka 8 Huruf D mengenai Transaksi Pembelian yang berbunyi demikian:

“Pembeli menyetujui untuk tidak memberitahukan atau menyerahkan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran kepada pihak lain selain Tokopedia. Dalam hal terjadi kerugian akibat pemberitahuan atau penyerahan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran oleh pembeli kepada pihak lain, maka hal tersebut akan menjadi tanggung jawab pembeli.”

Ketiga, melihat kepada syarat dan ketentuan Tokopedia di atas, hal ini sebenarnya juga merupakan pelanggaran dari pencantuman klausula baku yang dilarang pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang secara jelas dan nyata telah menyatakan bahwa pengalihan tanggung jawab pelaku usaha yang mengakibatkan klausula baku tersebut dinyatakan batal demi hukum.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah diungkapkan penulis di atas, maka sampailah kepada titik akhir dari pembahasan dalam penelitian ini. Seperti yang telah disinggung juga sebelumnya mengenai bentuk tanggung jawab apa yang paling tepat diberlakukan terhadap penyelenggara sistem elektronik dalam rangka penyelenggaraan sistem elektroniknya secara andal dan aman, penulis dalam hal ini berpendapat bahwa yang paling tepat digunakan penerapannya dalam konteks Pasal 15 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan juga sesuai dengan kasus putusan: Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn adalah bentuk tanggung jawab *strict liability*. Mengapa? Kita mengetahui bahwa dalam hukum perdata dikenal adanya prinsip tanggung jawab hukum. Beberapa prinsip atau bentuk tanggung jawab hukum yang dikenal yaitu: prinsip kesalahan (*liability based on fault*), praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of non liability*), tanggung jawab mutlak (*strict liability*), dan pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*). Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang kemudian dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012

tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik tidak menjelaskan prinsip apa yang dianut dalam menentukan tanggung jawab tersebut, khususnya jika terjadi kesalahan sistem yang menyebabkan kerugian pada pihak lainnya. Apabila kita melihat pada Pasal 15 dan Pasal 16 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, standar pertanggungjawaban yang paling tepat adalah *strict liability* karena tidak mungkin pengguna (*user*) dapat membuktikan kesalahan yang terjadi pada sistem tersebut. Sistem tersebut pastinya adalah teknologi tinggi (*high technology*) di mana pengguna tidak mungkin dapat dengan mudah mengakses dan mengetahui bagaimana substansi sistem tersebut sebenarnya. Maka dari itu, prinsip yang sesuai yang dapat diterapkan adalah tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Penerapan *strict liability* melihat kepada konteks kasus yang penulis angkat adalah tanggung jawab terhadap jasa yang disediakan, yaitu jasa Tokopedia selaku *marketplace* yang menghubungkan transaksi antara pembeli dengan penjual.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Seperti yang telah dijelaskan, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebenarnya telah mengatur mengenai tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik termasuk Tokopedia selaku *marketplace*. Namun, masih terdapat kekurangan mengenai kejelasan bentuk tanggung jawab apa yang diterapkan terhadap penyelenggara sistem elektronik tersebut. Hingga saat ini Pasal 15 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik tidak menjelaskan secara spesifik mengenai bentuk atau prinsip tanggung jawab apa yang berlaku bagi penyelenggara sistem elektronik dalam rangka penyelenggaraan sistem elektroniknya secara andal dan aman, serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Adapun di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang merupakan peraturan

pelaksana dari Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik juga tidak menjelaskan mengenai bentuk tanggung jawab apa yang dapat diterapkan bagi penyelenggara sistem elektronik.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pengaturan mengenai tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik khususnya pada Pasal 15 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Oleh karena adanya kelemahan tersebut, akhirnya berdampak pada ketidakadilan khususnya bagi para pengguna sistem elektronik di Indonesia. Ketidakadilan ini terlihat jelas dalam kasus putusan: Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn yang penulis angkat dan telah bahas di atas. Akhir cerita, pengguna (penggugat) tidak mendapatkan pengembalian dana yang telah ditransferkan akibat kesalahan atau kegagalan sistem Tokopedia dalam proses pengembalian dana.

Akibat dari tidak adanya pengaturan yang jelas mengenai bentuk atau prinsip tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam Pasal 15 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, maka penulis melakukan penelitian ini dan mendapati bahwa bentuk tanggung jawab yang paling tepat diterapkan kepada penyelenggara sistem elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektroniknya secara andal, aman, dan bertanggung jawab sebagaimana beroperasinya sistem adalah *strict liability*. Hal ini penulis rasa paling tepat karena tidak mungkin bagi pengguna sistem elektronik untuk dapat dengan mudah mengakses dan mengetahui bagaimana substansi sistem tersebut yang bersifat *high technology*.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis mendapati beberapa saran yang tepat untuk diterapkan, yaitu:

1. Memperlengkap atau memperjelas bentuk tanggung jawab apa yang diterapkan pada penyelenggara sistem elektronik khususnya pada Pasal 15 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik agar terdapat

- kepastian hukum dan keadilan baik bagi penyelenggara sistem elektronik maupun pengguna sistem elektronik di Indonesia;
2. Pemerintah diharapkan segera meluncurkan peraturan yang lebih spesifik mengatur mengenai *e-commerce* (transaksi elektronik) saja sehingga tidak tergabung dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Hal ini karena realitanya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik lebih mengarah kepada hukum pidana dan jarang sekali digunakan untuk kasus hukum perdata; dan
 3. Masyarakat atau pengguna sistem elektronik untuk lebih berhati-hati dalam melakukan setiap transaksi elektronik dan memahami setiap risiko dari metode pembayaran yang dipilih atau digunakan dalam melakukan transaksi elektronik.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rieneka Cipta, 2002).
- Ibrahim, Jhonny. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. (Malang: Bayumedia Publishing, 2006).
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Cetakan ke-1. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004).
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: UI Press, 1986).

B. Artikel Jurnal Online

- Gerungan, Carlo A. "Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Informasi Jika Terjadi Kegagalan Sistem". Edisi Khusus Vol. XXI No. 4 Tahun 2013.
- Thalib, Emmy Febriani dan Ni Putu Suci Meinarni. "Tinjauan Yuridis Mengenai *Marketplace* Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia". *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*. Vol. 7 No. 2 Tahun 2019.
- Turban, E. et al. "Electronic Commerce 2002 - A Managerial Perspective". *Springer Texts in Business and Economic A Managerial and Social Networks Perspective*. Edisi ke-8 Tahun 2015.

C. Website

- Kominfo. "Pemerintah Dorong Pertumbuhan E-Commerce". kominfo.go.id/index.php/content/detail/6020/Menkoinfo%3A+Pemerintah+Dorong+Pertumbuhan+e-Commerce+Indonesia/0/berita_satker, 7 Mei 2018.