

**ANALISIS YURIDIS PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM
PENYELENGGARA PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK
TERHADAP BARANG YANG TIDAK SAMPAI**

Gabriel Gloria

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)
(E-mail: gabriel.205170068@stu.untar.ac.id)

Prof. Dr. Jeane Neltje, S.H., M.H.

(Corresponding Author)

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Meraih Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus, Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Doktor(Dr.) pada Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran)
(E-mail: jeaneneltje@gmail.com)

Abstract

The marketplace as an organizer of trade through an electronic system is a forum that bridges by providing convenience for online buying and selling activities. This study aims to determine the legal relationship between the parties involved in buying and selling activities and to find out how the accountability of trade organizers through electronic systems for goods that do not arrive. This type of research used in this research is normative legal research. The legal relationship in buying and selling is a continuous and mutually sustainable relationship because they need each other. In the event that an order does not reach the marketplace as a trade organizer through an electronic system is not responsible because he will be responsible if the loss arises from services used such as hacked data, then to obtain legal certainty the consumer can appoint another appropriate party, namely the merchant to be held accountable. compensation.

Keyword: Marketplace, Consumer, Accountability.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri dari berbagai suku bangsa sehingga Indonesia menjadi kepulauan yang padat penduduknya. Setiap hari penduduk Indonesia selalu melakukan transaksi jual beli untuk memenuhi kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Jual beli merupakan suatu kegiatan transaksi yang dilakukan dengan cara tukar menukar barang dan/atau jasa dengan harga yang telah disepakati, dan mempunyai tujuan untuk mencari keuntungan. Sebagian masyarakat tidak menyadari bahwa kegiatan jual beli yang dilakukan sehari-hari adalah perbuatan hukum yang menimbulkan sebab dan akibat.

Secara konvensional kegiatan jual beli dilakukan dengan adanya suatu pertemuan antara kedua pihak yaitu penjual dan pembeli di sebuah tempat umum untuk melakukan transaksi. Di dalam jual beli mempunyai hak dan kewajiban kedua belah pihak. Seiring berjalannya waktu konsep jual beli konvensional sudah mulai sedikit bergeser karena perkembangan zaman yang semakin pesat dan membawa perubahan sehingga membuat Indonesia tidak mau ikut tertinggal. Hal ini disebabkan oleh adanya pengaruh globalisasi. Menurut Sri Budi Eko Wardani, globalisasi adalah suatu proses dimana hubungan atau transaksi ekonomi, politik, dan sosial kultural semakin tidak tidak memperhatikan batas-batas dan kedaulatan suatu negara.¹⁾ Globalisasi juga memberi konsep baru dalam jual beli, sekarang semua orang dapat mempunyai peluang lebih besar untuk menciptakan usaha dan melakukan persaingan, karena dapat membuka peluang usaha berupa online shop atau *electronic commerce (e-commerce)* dengan menawarkan sistem jual beli secara online melalui internet tanpa batasan usia.

¹⁾Anonim, "Pengertian Globalisasi", www.dosenpendidikan.co.id, 31 Agustus 2020

Pengertian *electronic commerce (e-commerce)* menurut Adi Nugroho adalah sebagai konsep baru proses jual beli barang dan/atau jasa pada internet, *e-commerce* merupakan kegiatan bisnis yang dijalankan secara elektronik melalui internet atau komunikasi digital.²⁾

Dengan adanya *e-commerce* juga membawa pengaruh dalam dunia bisnis, antara lain yaitu:³⁾

- a. Memberi kemudahan dalam promosi produk;
- b. Menciptakan jaringan baru yang bisa menjangkau seluruh dunia;
- c. Menghemat waktu;
- d. Layanan yang cepat karena sistem *online*;
- e. Menghemat biaya;
- f. Menghadirkan pasar di dunia maya sebagai anggota dari pasar tradisional.

Di era globalisasi kegiatan jual beli online sudah diatur di dalam Undang Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 selanjutnya disebut dengan UU ITE dengan tujuan untuk mengoptimalkan kegiatan tersebut dan berdasarkan pada asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi. Ternyata dengan pesatnya peminat jual beli online memunculkan sebuah gagasan yang berperan sebagai penyedia jasa yaitu *marketplace*. Dengan kemunculannya sebagai jembatan perantara memberi kemudahan, keamanan, dan kepastian. *Marketplace* adalah perantara antara penjual dan pembeli di dunia maya yang bertindak sebagai pihak ketiga dalam transaksi online yang menjembatani dengan menyediakan tempat berjualan

²⁾ Adi Nugroho, *Memahami Perdagangan Di Dunia Maya*, (Bandung: Alumni Informatika, 2006), hal. 1.

³⁾ Dewi Irmawati, "Pemanfaatan E-commerce Dalam Dunia Bisnis", *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, Edisi Ke-VI November 2013, hal.104.

dan fasilitas pembayaran.⁴⁾ Kata lain dari *marketplace* adalah Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) yaitu pelaku usaha penyedia sarana komunikasi yang disediakan untuk perdagangan.⁵⁾ Kehadiran *marketplace* bertujuan untuk mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan hadirnya *marketplace* membuat semakin banyak masyarakat yang tergiur untuk melakukan jual beli online karena berbagai pelaku usaha dari dalam negeri maupun luar negeri bergabung di dalamnya melakukan penjualan dengan variasi harga, *marketplace* juga dapat ditemukan selain melalui web dapat juga mengunduh aplikasi di *smartphone* di platform *appstore* dan *playstore*.

Terdapat beragam *marketplace* di Indonesia antara lain seperti Shopee, Tokopedia, Olx, Bukalapak, Lazada, Zalora, dll. Di dalamnya menyediakan berbagai macam produk seperti makanan, elektronik, pakaian, kecantikan, perlengkapan kesehatan, otomotif, olahraga, buku dan alat tulis dan serba serbi fasilitas pembayarannya bisa melalui transfer bank, indomaret, *cash on delivery* (COD). *Marketplace* mewajibkan setiap *merchant* untuk mencantumkan deskripsi dan mengunggah foto produk mengenai barang dagangannya, kemudian apabila pembeli tertarik bias langsung *checkout* dan melakukan pembayaran. Di dalam pembayaran diberikan fasilitas *escrow* yaitu akun rekening bersama yang digunakan untuk menampung dana yang pengadaannya dilakukan dengan persyaratan tertentu sesuai perjanjian antara

⁴⁾Anonim, "Pengertian *Marketplace*", <https://www.niagahoster.co.id>, 31 Agustus 2020

⁵⁾ Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 6420)*, Pasal 1

para pihak yang berkepentingan terhadap dana tersebut.⁶⁾ Uang yang ditransfer konsumen akan ditampung terlebih dulu di *marketplace* kemudian akan di transfer ke rekening pelaku usaha, sehingga konsumen tidak khawatir terhadap penipuan karena uang yang ditampung ada dalam pihak ketiga.

Di dalam *marketplace* juga tersedia fitur perpanjangan garansi dengan tujuan sebagai suatu perlindungan dari *marketplace* untuk konsumen dengan cara menahan dana konsumen sampai konsumen tersebut melakukan konfirmasi bahwa barang sudah diterima di tangannya dengan baik, kemudian setelah *marketplace* menerima konfirmasi yang disampaikan konsumen maka dana itu baru akan diteruskan ke rekening *merchant*. Periode garansi yang diberikan terdiri dari masa pengemasan dan estimasi pengiriman, yang dimulai dari tanggal transaksi dengan cara perhitungan masa pengemasan ditambah dengan estimasi masa pengiriman.

Memasuki tahun 2020 seakan memaksa untuk beralih ke dunia digital, dimana masyarakat menggunakan internet untuk melakukan pekerjaan dan memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Di akhir bulan Februari Indonesia digaduhkan dengan munculnya virus corona yang terpapar pada 2 orang warga Depok.⁷⁾ Wabah yang menyerang di berbagai negara ini telah membatasi gerak masyarakat untuk beraktivitas, sehingga cara yang diambil oleh pemerintah untuk memutus rantai penyebaran virus corona dengan pertama diberi arahan untuk berjaga jarak namun hal tersebut dianggap kurang efektif maka dikeluarkannya kebijakan yaitu PSBB (Pembatasan

⁶⁾Gora Kunjana, "BI Perintahkan Bank Mega Cairkan Escrow Account", <https://investor.id/archive/bi-perintahkan-bank-mega-cairkan-escrow-account> 2 September 2020

⁷⁾ Tantiya Nimas Nuraini, "Cerita Lengkap Asal Mula Munculnya Virus Corona Di Indonesia", <https://www.merdeka.com/trending/cerita-lengkap-asal-mula-munculnya-virus-corona-di-indonesia.html> , 19 November 2020

Sosial Berskala Besar)⁸⁾ sehingga membuat segala aktivitas atau kegiatan pekerjaan dibatasi maka ada kebijakan untuk bekerja, sekolah dan beribadah dari rumah atau yang dikenal dengan *work from home*.⁹⁾ Untuk tetap memenuhi kebutuhannya, belanja online adalah sasaran yang tepat untuk dipilih. Karena selama PSBB berbagai tempat harus tutup dan hanya bisa melakukan pembelian secara online, disampaikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika kegiatan jual beli online melonjak hingga 400% selama masa pandemi.¹⁰⁾

Tingginya peminat belanja online di masa pandemi membuat volume ekspedisi juga menjadi meningkat karena menggunakan jasanya untuk mengantarkan barang pesannya, namun dengan adanya virus corona dan dikeluarkan kebijakan PSBB ternyata membawa dampak untuk ekspedisi karena akan ada keterlambatan pengiriman, dan pengiriman barang dari luar negeri juga terhambat karena adanya penutupan penerbangan internasional.¹¹⁾ Meningkatnya belanja online di masa pandemi juga membawa resiko penipuan, pesanan tidak sesuai, barang tidak diterima, barang rusak dan diretasnya data pribadi. Selama masa pandemi juga semakin meningkatnya

⁸⁾ Amwidyo Daud Nasution, "Alasan Pemerintah Terapkan PSBB: Masyarakat Tak Disiplin 'Jaga Jarak'", <https://katadata.co.id/ameidyonasution/berita/5e9a41f5a4e8c/alasan-pemerintah-terapkan-psbb-masyarakat-tak-disiplin-jaga-jarak> , 19 November 2020

⁹⁾ Nanda Perdana Putra, "Pemerintah Evaluasi Work From Home 14 Hari Terkait Corona Covid-19" <https://www.liputan6.com/news/read/4210758/pemerintah-evaluasi-work-from-homr-14-hari-terkait-corona-covid-19> , 19 November 2020

¹⁰⁾ Bisma Septalisma, "Belanja Online Naik 400 Persen Saat Musim Corona", <https://m.cnnindonesia.com/ekonomi/20200707172450-92-521925/belanja-online-naik-400-persen-saat-musim-corona> , 19 November 2020

¹¹⁾ Rinaldi Mohammad Azka, "Dampak Virus Corona, Pengiriman Barang Bakal Telat", <https://www.ekonomi.bisnis.com/read/20200205/98/1197744/dampak-virus-corona-pengiriman-barang-bakal-telat> , 19 November 2020

laporan pengaduan karena berbagai hal yang merugikan konsumen karena jual beli *online* ini.¹²⁾

Dengan demikian kehadiran *marketplace* juga tidak selalu berjalan lancar karena masih terdapat masalah mengenai kerugian yang diderita oleh konsumen dimana hal tersebut telah melanggar hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sehingga untuk memberi kepastian hukum dalam kegiatan jual beli online diperlukan Undang Undang Perlindungan Konsumen untuk menjadi payung hukum dengan dasar pertimbangan bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Karena semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar.

Lalu bagaimana pertanggungjawaban *marketplace* dalam penyelesaian *merchant* yang membuat kerugian kepada konsumen dan karena masih kurangnya layanan yang diberikan oleh *customer service* sehingga sebagian konsumen lebih memilih untuk melaporkan keluhannya di situs internet demi mencari keadilan haknya dimana hal tersebut bisa merusak nama baik

¹²⁾ Mochammad Januar Rizki “Ragam Pelanggaran Terhadap Konsumen E-Commerce di Masa Pandemi” <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5ee09493ac6f8/ragam-pelanggaran-terhadap-konsumen-e0commerce-di-masa-pandemi/>, 19 November 2020

marketplace karena masalah yang tidak diberikan solusinya dan konsumen juga mempunyai anggapan bahwa jika diperkarakan akan menguras biaya yang lebih besar dan tidak sebanding dengan harga barang yang dipesannya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik membahas masalah yang dapat dikaji yaitu:

1. Bagaimana hubungan hukum antara para pihak yang terlibat dalam jual beli online ?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik terhadap kegiatan yang merugikan konsumen?

C. Jenis Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Normatif yaitu jenis penelitian dengan proses untuk menemukan suatu aturan hukum, asas-asas hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi.¹³⁾

2. Jenis Data Penelitian

Jenis data penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum primer ialah bahan hukum yang memiliki sifat otoritas. Bahan-bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan.¹⁴⁾ Dengan aturan Hukum berupa Undang-undang Dasar Tahun

¹³⁾ Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Cetakan ke-13, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2017), hal.93.

¹⁴⁾ *Ibid.*

1945, Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Peraturan Pemerintah Nomor. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum yang terkait.¹⁵⁾

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian Hukum ini, menggunakan metode pengumpulan data dengan melakukan studi pustaka, terhadap bahan Hukum dimana mengumpulkan sumber yang merupakan metode untuk mengumpulkan berkas-berkas dan dokumen-dokumen terkait dengan materi yang dibahas, dapat pula melakukan pengumpulan data melalui melakukan penelusuran di internet.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh Penulis adalah kualitatif, yaitu teknik analisis data dengan menggunakan 3 (tiga) komponen berupa :¹⁶⁾

- a. Reduksi data, berupa kegiatan memfokuskan dan membuang hal-hal yang tidak digunakan pada saat pengumpulan data.
- b. Sajian data merupakan kumpulan informasi yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan.

¹⁵⁾ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal.181.

¹⁶⁾ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (b), (Jakarta: UI Press, 2008), hal.18.

- c. Menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi validitas data untuk diuji kebenaran.

5. Teknik Pengolahan Data

Setelah pengumpulan data, maka Penulis akan mengelola data, dimana terdiri dari beberapa langkah yaitu sebagai berikut :

- a. Melakukan verifikasi hasil data yang telah diperoleh untuk memastikan data lengkap dan terjamin;
- b. Pencocokan data yang ditemukan dalam studi kepustakaan dengan isu hukum yang diangkat; dan
- c. Data dianalisis dengan menerapkan data dengan isu hukum yang sedang diteliti.

II. PEMBAHASAN

A. Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Jual Beli Online

Hubungan hukum (*rec betrekkingen*) ialah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih yang kemudian menimbulkan hak dan kewajiban para pihak.¹⁷⁾ Menurut Ishaq, hubungan hukum adalah hubungan yang terjadi antara dua subyek hukum atau lebih kemudian para pihak dihadapkan dengan hak dan kewajibannya.¹⁸⁾ Ketika para pihak sudah setuju untuk melakukan kegiatan transaksi jual beli maka timbullah apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha tersebut.

¹⁷⁾ Soeroso R., *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006), hal. 269

¹⁸⁾ Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum* (Jakarta, Sinar Grafika, 2009), hal. 84.

Adapun yang menjadi syarat dalam hubungan hukum, yaitu:¹⁹⁾

1. Mempunyai dasar hukum;
2. Mempunyai peristiwa hukum

Hubungan hukum antara konsumen, *marketplace* dan pedagang muncul ketika konsumen dan pedagang mengunduh aplikasi *marketplace* dan membuat akun pada *marketplace* tersebut, dimana sebelum mendaftar konsumen dan pedagang harus menyetujui kebijakan syarat dan ketentuan yang berlaku dalam *marketplace* dan pada saat klik simbol untuk *checkout* maka sudah lahir kontrak. Sehingga pada saat itu juga terjadi hubungan hukum, dan didalam hubungan hukum ini terdapat dua pihak yang saling berhubungan, yaitu pertama terdapat penyedia barang atau penyelenggara jasa yang disebut sebagai pelaku usaha dan kedua terdapat pemakai atau pengguna yang disebut sebagai konsumen. Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tersebut merupakan hubungan yang berkelanjutan atau terus menerus, dikatakan berkelanjutan karena keduanya saling membutuhkan satu sama lain. Pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk mempertahankan kelangsungan kegiatan usahanya sedangkan konsumen membutuhkan pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhannya. Kegiatan yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha merupakan perbuatan hukum yang dapat menimbulkan akibat, karena ketika keduanya telah sepakat maka timbullah apa yang menjadi hak dan kewajiban keduanya.

Praktik jual beli online berkembang begitu pesat dan membawa keuntungan karena memperluas pasar hingga internasional dan memberi kemudahan dengan melakukan pembayaran secara elektronik dan tidak adanya pertemuan secara fisik dimana hal ini lebih efisien dan menghemat biaya. Namun dengan adanya

¹⁹⁾ Andi Winata, "Hubungan Hukum", <https://e-kampushukum.blogspot.com/2016/05/hubungan-hukum-rechts-betrekking.html>, 7 Desember 2020

jual beli online seperti ini ternyata konsumen menjadi tidak sepenuhnya mendapatkan hak-haknya karena:²⁰⁾

1. Konsumen tidak dapat bisa melihat secara langsung produk yang diinginkan;
2. Informasi yang tidak jelas tentang produk tersebut;
3. Status subyek hukum yang tidak jelas;
4. Tidak terjamin keamanan dalam bertransaksi;
5. Beban resiko yang tidak berimbang, uang sudah ditransfer namun tidak menjamin barang tersebut dikirim;
6. Menimbulkan pertanyaan harus mengikuti yurisdiksi hukum negara mana.

Dewasa ini, dengan melakukan transaksi jual beli online seringkali pelaku usaha mengabaikan apa yang telah menjadi hak konsumen, karena dengan kehadiran *marketplace* untuk melakukan transaksi tidak harus bertemu secara fisik sehingga pelaku usaha tersebut tidak takut produknya tidak laku dan terkena sanksi apabila barang yang dipasarkan tidak sesuai dengan yang seharusnya atau barang tidak dikirimkan. Didalam *marketplace*, pelaku usaha memiliki kebebasan untuk mempromosikan barang jualannya dengan mengelabui informasi terhadap barang meski barang tersebut tidak sesuai standar nasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah atau barang tersebut tidak sesuai dengan informasi. Terkadang karena kurangnya pengetahuan atau pemahaman konsumen akan hal tersebut menyebabkan konsumen berada diposisi yang lemah dan tidak mengetahui apa yang menjadi hak-haknya, contohnya seperti hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan dan hak atas

²⁰⁾ Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.H., M.Hum, *Hukum Transaksi Elektronik (Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia)*, (Bandung: Nusa Media, 2019), hal. 39.

informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Karena lemahnya pengetahuan konsumen mengenai pemahaman haknya tersebut, membuat konsumen seringkali dirugikan dan membuat pedagang mendapat keuntungan dari kejadian tersebut, dalam hal pesanan yang tidak sampai pelaku usaha telah melanggar kewajibannya untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Akibat lemahnya pengetahuan hak konsumen dalam bertransaksi ini maka pentingnya perlindungan konsumen sesuai dengan tujuannya yaitu untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif. Atas kejadian seperti ini, konsumen selain menerapkan prinsip kepercayaan akan tetapi juga harus menerapkan prinsip kehati-hatian yang tinggi dalam melakukan transaksi dengan melihat dari sisi penilaian dari konsumen yang lain sehingga kejadian yang merugikan tidak menyimpannya. Seperti yang sudah dikatakan oleh narasumber yaitu Bapak Steven Leonardi selaku dosen e-commerce di Universitas Tarumanagara, bahwa konsumen harus memahami doktrin *caveat emptor* yaitu suatu keadaan dimana konsumen harus lebih berhati-hati karena kedudukan pelaku usaha yang kuat dan doktrin *caveat venditor* yaitu suatu keadaan dimana pelaku usaha harus berhati-hati karena konsumen sudah memahami tentang perlindungan konsumen.

Adapun yang menjadi prinsip-prinsip dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha, yaitu:²¹⁾

1. *Let the buyer beware*

Prinsip *let the buyer beware* ini lahir dari permasalahan transaksi konsumen, teori ini mengatakan bahwa kedudukan pelaku usaha dan konsumen berada di kedudukan yang berimbang sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Namun dalam perkembangannya ternyata prinsip ini mengandung kelemahan, karena konsumen tidak mendapat informasi yang sesuai terhadap barang yang diinginkan akibat keterbatasan pengetahuan konsumen tentang barang tersebut atau ketidakterbukaan dari pelaku usaha mengenai informasi terhadap barang yang dipasarkan.

2. *The due care theory*

Prinsip *the due care theory* ini menyampaikan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan barang. Sepanjang pelaku usaha berhati-hati dengan barang yang dipasarkan maka ia tidak dapat disalahkan, karena pada prinsip ini sama seperti yang tercantum dalam Pasal 1865 BW yaitu “bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut. Jadi sepanjang pelaku usaha sudah berhati-hati dengan barang yang dipasarkannya dan apabila terjadi kerugian di luar kehendaknya maka konsumen yang mendalilkan kerugiannya tersebut harus juga membuktikannya.

²¹⁾ Sidharta, *Op.Cit.*, hal. 61.

3. *The privity of contract*

Prinsip *the privity of contract* ini menyampaikan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumennya apabila keduanya terjalin dan terikat dalam perjanjian, sehingga apabila terjadi kerugian konsumen tersebut bisa mengajukan gugatan wanprestasi namun apabila kerugian tersebut timbul dari hal-hal yang berada diluar perjanjian, pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan.

B. Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Terhadap Barang Yang Tidak Sampai

Tanggung jawab merupakan upaya dari suatu bentuk perlindungan, tanggung jawab merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *liability*, sedangkan dalam bahasa Belanda yaitu *verantwoordelijk*. Tanggung jawab adalah kewajiban sebagai akibat dari suatu perbuatan yang dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja. Secara umum terdapat berbagai macam prinsip tanggung jawab, antara lain yaitu: ²²⁾

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*)

Tanggung jawab berdasarkan kesalahan adalah suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen, tanggung jawab ini dipegang teguh dalam hukum perdata yaitu pada Pasal 1365 sampai 1367 KUHPerdata, dimana seseorang dapat dimintakan pertanggungjawaban apabila terdapat unsur kesalahan. Dalam hal ini yang dimaksud dengan kesalahan adalah adanya suatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum, adapun yang menjadi unsur-unsur kesalahan disini dan unsur yang harus dipenuhi adalah:

- a. Adanya perbuatan melawan hukum;
- b. Adanya kesalahan;

²²⁾ Sidharta, *Op.Cit.*, hal. 73.

- c. Adanya sebab akibat;
- d. Adanya kerugian.

Didalam teori ini karena adanya kelalaian dari pelaku usaha sehingga menimbulkan kerugian kepada konsumen dan dari kelalaian tersebut konsumen dapat mengajukan gugatan ganti rugi, dari kelalaian atau kesalahan tersebut juga dapat dijadikan dasar gugatan.

- b. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*)

Didalam prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab ini dibebankan dengan pembuktian terbalik, dimana tergugat selalu dianggap bersalah dan bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Sehingga dalam hal barang yang tidak sampai maka yang membuktikan adalah pelaku usaha

- c. Prinsip Praduga Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of non liability*)

Prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk bertanggung jawab, karena dalam hal ini konsumen yang dibebankan untuk tanggung jawab, contohnya seperti kehilangan barang di kabin pesawat, dalam hal ini konsumen yang bertanggung jawab bukan tanggung jawab dari maskapai.

- d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Didalam tanggung jawab mutlak ini digunakan untuk menjerat pelaku usaha, jadi konsumen yang mengalami kerugian tidak perlu membuktikan. Didalam tanggung jawab mutlak kesalahan tidak menjadi faktor yang penentu, dan juga terdapat pengecualian untuk tidak dibebankan tanggung jawab. Tanggung jawab ini sangat mementingkan perlindungan

konsumen, karena didalam prinsip ini didasarkan dengan empat alasan, yaitu:²³⁾

- a. Tanggung jawab yang memperjuangkan hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi;
- b. Merupakan perubahan hukum di bidang ekonomi;
- c. Akan membuat pelaku usaha untuk bertanggung jawab untuk menanganai resiko;
- d. Di Indonesia masih terjadi kesenjangan antara hukum positif dengan kepentingan konsumen.

Seiring perkembangannya, tanggung jawab ini diterapkan untuk menjerat pelaku usaha yang memasarkan produk dimana produk tersebut dapat merugikan konsumen.

- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*)

Tanggung jawab dengan pembatasan dianggap dapat merugikan konsumen karena pelaku usaha dapat mencantumkan klausul sepihak.

Dalam hal barang yang tidak sampai, maka konsumen tidak dapat meminta pertanggung jawaban kepada *marketplace* karena mengenai pengiriman bukan kewajibannya untuk mengetahui hal tersebut, dan apabila terdapat kelalaian terhadap pelayanan penyedia jasa jual beli online karena tidak menyediakan fitur verifikasi resi, hal tersebut juga tidak menjadi kewajibannya karena belum ada peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai kebijakan untuk menyediakan fitur verifikasi resi tersebut. Yang akan menjadi tanggung jawab dari *marketplace* adalah ketika konsumen mengalami kerugian karena penggunaannya contohnya diretasnya data pribadi konsumen, maka hal tersebut dapat dibebankan tanggung jawab kepada *marketplace*. Karena sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Pasal 22 ayat (3) huruf C bahwa dalam konteks pekerjaan sebagai

²³⁾ Dr. Zulham, S.H.I., M.Hum., *Op.Cit.*, hal. 96.

pihak yang menyediakan ruangan untuk melakukan penempatan, pemuatan, atau penyimpanan informasi (*hosting*) yaitu:

1. Tidak memiliki pengetahuan aktual atas suatu tindakan atau informasi yang melawan hukum dan dalam hal terdapat tuntutan atau gugatan atas kerusakan atau kerugian yang terjadi, penyedia yang bersangkutan tidak menyadari atau mengetahui adanya suatu fakta bahwa suatu tindakan atau informasi tersebut bersifat melawan hukum; atau
2. Setelah penyedia yang bersangkutan mengetahui atau menyadari adanya suatu fakta bahwa suatu tindakan atau informasi tersebut bersifat melawan hukum, penyelenggara sarana perantara bertindak secara cepat untuk menghapus atau menonaktifkan akses atas informasi tersebut.

Dan pada Pasal 15 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik, yaitu:

1. Penyelenggara sistem elektronik wajib:
 - a. Menjaga rahasia, keutuhan, dan ketersediaan data pribadi yang dikelolanya;
 - b. Menjamin bahwa perolehan, penggunaan, dan pemanfaatan data pribadi berdasarkan persetujuan pemilik data pribadi, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan; dan
 - c. Menjamin penggunaan atau pengungkapan data dilakukan berdasarkan persetujuan dari pemilik data pribadi saat perolehan data.
2. Jika terjadi kegagalan dalam perlindungan rahasia data pribadi yang dikelolanya, penyelenggara sistem elektronik wajib memberitahukan secara tertulis kepada pemilik data tersebut.
3. Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Menteri.

Maka dalam hal barang yang tidak sampai bukan kewajiban dari *marketplace* untuk bertanggungjawab, namun konsumen dapat menunjuk pihak lain yaitu meminta pertanggungjawaban kepada pedagang karena pedagang tersebut telah melanggar Pasal 28 ayat (1) UU ITE “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik” dan telah melanggar Pasal 7 UUPK pada huruf (a), (b), dan (g). Dengan merujuk kepada Pasal 19 UUPK ayat (1) yaitu “Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Ganti rugi ini dapat berupa barang yang sama atau nominal yang sesuai kerugian dan dilaksanakan dalam batas waktu 7 hari. Konsumen dapat mengajukan laporan kerugian tersebut ke direktorat pemberdayaan konsumen, setelah itu akan di tunjuk lembaga penyelesaian sengketa yang akan membantu atau Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI). Lembaga yang disediakan akan memberikan bantuan konsultasi atas kerugian yang diderita oleh konsumen dan akan didampingi sampai pengadilan dengan menuntut berdasar prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Adapun upaya penyelesaian lain yang dapat dilakukan dengan:

a. Mediasi

Upaya penyelesaian suatu masalah dengan melibatkan pihak ketiga yang tidak memihak kepada siapapun dan diselesaikan secara musyawarah dan mufakat;

b. Konsiliasi

Upaya penyelesaian suatu masalah diluar pengadilan melalui proses perundingan kedua belah pihak dan untuk mencapai sebuah kesepakatan dibantu oleh konsiliator;

c. Arbitrase

Upaya penyelesaian suatu sengketa diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian tertulis yang dibuat oleh para pihak.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hubungan hukum dari pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan yang saling berkelanjutan dan terus menerus, karena hubungannya memiliki ketergantungan. Dimana pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk menunjang eksistensi usahanya dan konsumen membutuhkan pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhannya. Hubungan hukum terjadi antara dua pihak atau lebih yang kemudian menimbulkan hak dan kewajiban para pihak. namun terkadang didalam hubungan ini pelaku usaha tidak memperhatikan hak-hak konsumen dan lebih mementingkan prinsip ekonomi untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, dan karena lemahnya pengetahuan konsumen akan hak-haknya seringkali terjadi kerugian yang dideritanya. Sehingga diperlukan edukasi mengenai pemahaman prinsip:

- *let the buyer beware;*
- *the due care theory;*
- *the privity of contract.*

2. Tanggung jawab adalah kewajiban sebagai akibat dari suatu perbuatan yang dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja. Secara umum prinsip tanggung jawab ada 5 yaitu:

- Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan
- Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab
- Prinsip praduga untuk tidak bertanggung jawab
- Prinsip tanggung jawab mutlak
- Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

Dalam hal pesanan barang yang tidak sampai ditangan konsumen, dalam hal ini konsumen tidak dapat menyalahkan pihak penyelenggara dalam hal ini *marketplace*, karena hal tersebut bukan menjadi kewajibannya maka konsumen dapat menunjuk pihak lain yaitu pedagang dengan meminta pertanggungjawabannya yang merujuk pada Pasal 19 UUPK. Dan dapat melaporkan kerugian ini kepada direktorat pemberdayaan konsumen, setelah itu akan diberikan bantuan dengan ditunjuk lembaga yang akan menyelesaikan. Upaya penyelesaian yang diberikan dengan:

- Mediasi
- Konsiliasi
- Arbitrase.

B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan yang telah dikemukakan penulis, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

Untuk memberi kepastian hukum kepada konsumen, sebaiknya penyelenggara menyediakan suatu fitur verifikasi resi walaupun hal tersebut tidak menjadi kewajibannya. Dan memberikan edukasi melalui *live streaming* hal tersebut dilakukan untuk menambah pemahaman dan kesadaran konsumen dalam jual beli online mengenai hak-haknya sehingga konsumen juga bisa mengetahui batasan peran tanggung jawab penyelenggara sampai dimana. Dengan adanya edukasi tersebut dapat membantu konsumen untuk menjadi konsumen yang cerdas dan lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi. Karena sudah seharusnya kedudukan konsumen dan pelaku usaha seimbang, sehingga tidak ada posisi konsumen yang lemah karena kurangnya pemahaman atau pengetahuan terhadap hak-haknya.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.H., M.Hum, *Hukum Transaksi Elektronik (Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia)*, (Bandung: Nusa Media, 2019), hal. 39.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.)
- Ishaq. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. (Jakarta, Sinar Grafika, 2009.)
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*, Cetakan ke-13. (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2017.)
- Nugroho, Adi. *Memahami Perdagangan Di Dunia Maya*. (Bandung: Alumni Informatika, 2006.)
- R, Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2006.)
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: UI Press, 2008.)
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000.)
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: UI Press, 2008.)

B. Peraturan PerUndang -Undangan

- Indonesia.** Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).

C. Artikel Jurnal Online

- Irmawati, Dewi “Pemanfaatan E-commerce Dalam Dunia Bisnis”, https://orasibisnis.files.wordpress.com/2012/05/dewi-irmawati_pemanfaatan-e-commerce-dalam-dunia-bisnis.pdf , 1 September 2020.

D. Website

- Anonim. “Pengertian Globalisasi.”, www.dosenpendidikan.co.id, 31 Agustus 2020.
- Anonim. “Pengertian Marketplace”. www.niagahoster.co.id , 31 Agustus 2020.
- Bambusa SP, “Barang Belanja di Shopee Belum Diterima Tetapi Status Sudah Diterima”, <https://mediakonsumen.com/2018/10/09surat-pembaca/barang-belanja-di-shopee-belum-diterima-tetapi-status-sudah-diterima> , 20 November 2020.

- Amwidyo Daud Nasution, “Alasan Pemerintah Terapkan PSBB: Masyarakat Tak Disiplin ‘Jaga Jarak’”, <https://katadata.co.id/ameidyonasution/berita/5e9a41f5a4e8c/alasan-pemerintah-terapkan-psbb-masyarakat-tak-disiplin-jaga-jarak> , 19 November 2020.
- Bisma Septalisma, “Belanja Online Naik 400 Persen Saat Musim Corona”, <https://m.cnnindonesia.com/ekonomi/20200707172450-92-521925/belanja-online-naik-400-persen-saat-musim-corona> , 19 November 2020.
- Gora Kunjana, “BI Perintahkan Bank Mega Cairkan Escrow Account”, <https://investor.id/archive/bi-perintahkan-bank-mega-cairkan-escrow-account> ” 2 September 2020.
- Rinaldi Mohammad Azka, “Dampak Virus Corona, Pengiriman Barang Bakal Telat”, <https://www.ekonomi.bisnis.com/read/20200205/98/1197744/dampak-virus-corona-pengiriman-barang-bakal-telat> , 19 November 2020.
- Tantiya Nimas Nuraini, “Cerita Lengkap Asal Mula Munculnya Virus Corona Di Indonesia”, <https://www.merdeka.com/trending/cerita-lengkap-asal-mula-munculnya-virus-corona-di-indonesia.html> , 19 November 2020.