JUMAHA
FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Vol. 06 No. 02 Bulan Oktober Tahun 2026
e-ISSN: 2808-6864
Open Acces at: https: https://e-journal.unmas.ac.id
DOI:
https://doihttps://doi.org/10.36733/jhm.v6i2,

# Kedudukan Dan Tanggung Jawab Hukum Marketplace Sebagai Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik

**Ida Bagus Wahyu Tri Prasatya Putra[1], Made Hendra Wijaya[2]**

[1]Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, E-mail: wahyutugus@gmail.com
[2]Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, E-mail: hendrawijaya@unmas.ac.id

***Info Artikel***

***The Legal Status and Liability of Marketplaces as Business Operators vis-à-vis Consumers in Electronic Transactions***

***Keywords : Marketplace, Business Actor, Legal Liability, Consumer, Electronic Transaction.***

***Abstract***

*The development of information and communication technology has encouraged the growth of electronic commerce, with marketplaces serving as one of the primary platforms connecting business actors and consumers. In its development, a marketplace does not merely act as an intermediary but also provides transaction systems, payment facilities, information management, supervision of sellers' activities, and dispute resolution mechanisms. This role raises legal issues concerning the legal position of marketplaces and the scope of their liability when consumers suffer losses in electronic transactions. This study aims to analyze the position of marketplaces as business actors in electronic transactions and to examine their forms of legal liability toward consumers. This research employs a normative legal research method using statutory and conceptual approaches. Legal materials were collected through library research and analyzed systematically. The findings indicate that the legal regulation concerning the position of marketplaces as business actors has not specifically accommodated the characteristics and roles of marketplaces in electronic transactions. Nevertheless, based on their activities and involvement in the operation of transaction systems, marketplaces may be categorized as business actors. Such a position consequently gives rise to legal responsibilities toward consumers in accordance with applicable laws and regulations, particularly concerning the fulfillment of business actors' obligations and the protection of consumers who suffer losses in electronic transactions.*

**Abstrak**

**Kedudukan Dan Tanggung Jawab Hukum Marketplace Sebagai Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong peningkatan perdagangan melalui sistem elektronik dengan marketplace sebagai salah satu sarana utama yang mempertemukan pelaku usaha dan konsumen. Dalam perkembangannya, marketplace tidak hanya berperan sebagai perantara, tetapi juga menyediakan sistem transaksi, fasilitas pembayaran, pengelolaan informasi, pengawasan terhadap aktivitas penjual, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Peran tersebut menimbulkan persoalan mengenai kedudukan hukum mengalami kerugian dalam transaksi elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kedudukan marketplace sebagai

| | | |
|---|---|---|
| **Kata kunci: Marketplace, Pelaku Usaha, Tanggung Jawab Hukum, Konsumen, Transaksi Elektronik.** | | pelaku usaha dalam transaksi elektronik serta menganalisis bentuk tanggung jawab hukumnya terhadap konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan mengenai kedudukan marketplace sebagai pelaku usaha belum secara spesifik mengakomodasi karakteristik dan peran marketplace dalam transaksi elektronik. Meskipun demikian, berdasarkan kegiatan dan keterlibatannya dalam penyelenggaraan sistem transaksi, marketplace dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha. Kedudukan tersebut menimbulkan konsekuensi berupa tanggung jawab hukum terhadap konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan, khususnya dalam pemenuhan kewajiban pelaku usaha dan perlindungan terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi elektronik. |

## I. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan dalam kegiatan perdagangan melalui pemanfaatan sistem elektronik. Perdagangan tidak lagi hanya dilakukan melalui pertemuan langsung antara penjual dan pembeli, tetapi dapat berlangsung melalui suatu sistem elektronik yang mempertemukan para pihak dalam transaksi. Salah satu bentuk perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik tersebut adalah marketplace. Keberadaan marketplace memberikan kemudahan bagi konsumen dan penjual dalam melakukan transaksi, karena proses penawaran, pemesanan, pembayaran, hingga penyampaian informasi dapat dilakukan melalui suatu sistem elektronik. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa marketplace telah menjadi bagian penting dalam kegiatan perdagangan dan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen.[1]

Dalam perkembangannya, marketplace tidak hanya berfungsi sebagai sarana yang mempertemukan penjual dan konsumen. Marketplace juga memiliki keterlibatan dalam penyelenggaraan transaksi melalui penyediaan sistem elektronik, fasilitas pembayaran, pengaturan syarat dan ketentuan penggunaan, pengelolaan informasi transaksi, serta penyediaan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa.[2] Keterlibatan tersebut menunjukkan adanya peran marketplace dalam menunjang berlangsungnya transaksi elektronik. Namun, pada saat yang bersamaan, marketplace tidak selalu bertindak sebagai pihak yang secara langsung menjual barang atau jasa kepada konsumen.

[1] Himawan Bayu Aji, Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Jurnal Hukum Progresif, 10.1 (Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, 2022), pp. 12–14.

[2] Bernadetta Tjandra Wulandari and Paku Putra Alam, Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Marketplace, Jurnal Paradigma Hukum Pembangunan, 3.1 (2018), p. 3.

Kondisi inilah yang menimbulkan persoalan mengenai kedudukan hukum marketplace dalam hubungan transaksi elektronik.

Permasalahan mengenai kedudukan marketplace menjadi semakin penting ketika konsumen mengalami kerugian dalam suatu transaksi. Marketplace dapat dipandang sebagai pihak yang menyediakan platform bagi penjual dan konsumen, tetapi pada sisi lain marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik juga memiliki kewajiban tertentu dalam penyelenggaraan sistem yang digunakannya. Penelitian Alifia Jasmine, Prita Amalia, dan Helitha Novianty Muchtar menunjukkan bahwa permasalahan dalam marketplace dapat timbul akibat adanya penjualan barang ilegal, serta bahwa platform marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab hukum dalam kondisi tertentu. Persoalan tersebut menunjukkan bahwa posisi marketplace tidak selalu dapat dipahami secara sederhana hanya sebagai pihak yang mempertemukan penjual dan konsumen.

Persoalan mengenai kedudukan marketplace selanjutnya berkaitan dengan penentuan pihak yang bertanggung jawab ketika konsumen mengalami kerugian. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha pada dasarnya diartikan sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Namun, karakteristik marketplace dalam transaksi elektronik memiliki perbedaan dengan pola hubungan perdagangan konvensional karena marketplace dapat berperan sebagai penyedia sistem yang memfasilitasi hubungan antara penjual dan konsumen. Kondisi tersebut menimbulkan kebutuhan untuk menganalisis apakah karakteristik dan peran marketplace dapat menempatkannya sebagai pelaku usaha serta bagaimana konsekuensi hukum dari kedudukan tersebut.

Permasalahan tersebut menjadi relevan karena penentuan kedudukan hukum marketplace akan berpengaruh terhadap penentuan ruang lingkup tanggung jawabnya. Ella Alvina Santoso dan Paramita Prananingtyas, dalam penelitiannya mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui e commerce, menunjukkan bahwa persoalan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik berkaitan dengan pengaturan tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Sementara itu, penelitian Unises Marvita Totimage, Hasnah Aziz, dan Ruhiyat Taufik secara khusus membahas pertanggungjawaban penyedia marketplace dalam hal terjadi ketidaksesuaian objek jual beli dalam transaksi elektronik serta upaya konsumen untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang dialaminya. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa persoalan tanggung jawab dalam transaksi elektronik telah menjadi objek kajian, khususnya dalam kaitannya dengan kerugian yang dialami konsumen.

Selain itu, Himawan Bayu Aji mengkaji pengaturan jual beli secara online berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dengan menekankan aspek perlindungan hukum bagi

konsumen serta kedudukan kontrak elektronik dalam transaksi online. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian Alifia Jasmine, Prita Amalia, dan Helitha Novianty Muchtar secara lebih khusus membahas tanggung jawab platform marketplace terhadap penjualan ponsel ilegal berdasarkan hukum nasional. Adapun penelitian Unises Marvita Totimage, Hasnah Aziz, dan Ruhiyat Taufik berfokus pada pertanggungjawaban penyedia marketplace dalam hal terjadinya ketidaksesuaian objek jual beli.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat dilihat bahwa penelitian mengenai transaksi elektronik telah banyak membahas perlindungan konsumen dan pertanggungjawaban marketplace dalam kasus atau permasalahan tertentu. Akan tetapi, masih terdapat ruang untuk menganalisis secara lebih sistematis hubungan antara kedudukan marketplace sebagai pelaku usaha dengan konsekuensi tanggung jawab hukumnya terhadap konsumen. Penelitian ini menempatkan persoalan kedudukan marketplace sebagai dasar analisis sebelum menentukan bentuk dan ruang lingkup tanggung jawab hukumnya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berangkat dari pertanyaan mengenai siapa yang bertanggung jawab ketika konsumen mengalami kerugian, tetapi terlebih dahulu menganalisis apakah marketplace, berdasarkan karakteristik dan keterlibatannya dalam transaksi elektronik, dapat dikualifikasikan sebagai pelaku usaha.

Analisis terhadap permasalahan tersebut menggunakan teori perjenjangan norma dan teori tanggung jawab hukum. Teori perjenjangan norma digunakan untuk menganalisis hubungan dan kesesuaian antara norma-norma hukum yang mengatur mengenai pelaku usaha, perdagangan melalui sistem elektronik, dan marketplace. Analisis tersebut diperlukan untuk mengetahui dasar pengaturan yang dapat digunakan dalam menentukan kedudukan marketplace dalam sistem hukum. Selanjutnya, teori tanggung jawab hukum digunakan untuk menganalisis konsekuensi hukum yang timbul dari suatu kedudukan atau peran hukum, khususnya mengenai kemungkinan dibebankannya tanggung jawab kepada marketplace terhadap kerugian yang dialami konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kedudukan marketplace sebagai pelaku usaha dalam transaksi elektronik dan menganalisis tanggung jawab hukum marketplace terhadap konsumen dalam transaksi elektronik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai dasar penentuan kedudukan hukum marketplace serta konsekuensi tanggung jawab hukumnya dalam hubungan dengan konsumen.

## II. **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang menempatkan hukum sebagai norma atau kaidah yang menjadi dasar dalam menganalisis suatu permasalahan hukum. Jenis penelitian ini digunakan karena permasalahan yang dikaji berkaitan dengan pengaturan mengenai kedudukan

marketplace sebagai pelaku usaha serta tanggung jawab hukumnya terhadap konsumen dalam transaksi elektronik.[3]

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji dan menganalisis berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, perdagangan melalui sistem elektronik, serta penyelenggaraan transaksi elektronik.[4] Adapun pendekatan konseptual digunakan dengan mengkaji pandangan dan doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, khususnya konsep mengenai pelaku usaha, marketplace, konsumen, dan tanggung jawab hukum.

Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian,[5] antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, dan karya ilmiah yang relevan dengan permasalahan penelitian, sedangkan bahan hukum tersier berupa bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan cara menginventarisasi, mengidentifikasi, mengklasifikasikan, dan menelaah bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Bahan hukum yang telah dikumpulkan selanjutnya disusun secara sistematis berdasarkan permasalahan yang dikaji, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menganalisis kedudukan marketplace sebagai pelaku usaha dan tanggung jawab hukumnya terhadap konsumen.

Analisis bahan hukum dilakukan secara sistematis melalui teknik analisis dan interpretasi terhadap norma-norma hukum yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Analisis dilakukan dengan menghubungkan ketentuan mengenai pelaku usaha dan perlindungan konsumen dengan pengaturan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik untuk menemukan keterkaitan, kesesuaian, maupun ketidakjelasan pengaturan mengenai kedudukan marketplace. Selanjutnya, hasil analisis tersebut digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai kedudukan marketplace sebagai pelaku usaha serta konsekuensi tanggung jawab hukumnya terhadap konsumen dalam transaksi elektronik.

## III. PEMBAHASAN

### 1. Kedudukan Marketplace sebagai Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik

[3] I Made Pasek Diantha, Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum (Prenadamedia Group, 2016), pp. 88–97.
[4] Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum (Kencana Prenada Media Group, 2012), pp. 93–95.
[5] Ulung, U. and M. Muspawi, Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier, Edu Research, 5.3 (2024), p. 110.

Perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan perubahan dalam pola perdagangan dari sistem konvensional menuju perdagangan yang memanfaatkan media elektronik. Perdagangan melalui sistem elektronik memungkinkan proses penawaran, pemesanan, pembayaran, dan pelaksanaan transaksi dilakukan tanpa mempertemukan penjual dan konsumen secara langsung. Dalam perkembangan tersebut, marketplace menjadi salah satu bentuk sarana perdagangan elektronik yang mempertemukan penjual dengan konsumen dalam suatu sistem digital. Perkembangan transaksi secara elektronik tersebut juga menimbulkan hubungan hukum baru yang perlu dianalisis berdasarkan ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik.[6]

Keberadaan marketplace dalam transaksi elektronik memiliki karakteristik yang berbeda dengan pola perdagangan konvensional. Marketplace memang berfungsi sebagai sarana yang mempertemukan penjual dan konsumen, tetapi dalam praktiknya keberadaan marketplace juga berkaitan dengan penyediaan sistem elektronik yang mendukung berlangsungnya transaksi. Sistem tersebut dapat mencakup penyediaan ruang penawaran, pengelolaan informasi, mekanisme pembayaran, serta fasilitas lain yang memungkinkan transaksi elektronik berlangsung. Oleh karena itu, marketplace tidak selalu dapat dipahami semata-mata sebagai pihak yang tidak memiliki hubungan dengan pelaksanaan transaksi. Penelitian mengenai tanggung jawab platform marketplace juga menunjukkan bahwa perkembangan perdagangan elektronik telah menimbulkan persoalan hukum mengenai posisi dan tanggung jawab platform ketika kegiatan yang berlangsung dalam sistem tersebut menimbulkan permasalahan hukum.

Permasalahan mengenai kedudukan marketplace menjadi penting apabila dikaitkan dengan pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Berdasarkan ketentuan tersebut, unsur penting dalam menentukan pelaku usaha adalah adanya subjek hukum yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.

Apabila unsur tersebut dikaitkan dengan karakteristik marketplace, terdapat persoalan mengenai apakah marketplace yang tidak secara langsung memproduksi atau menjual barang dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha. Persoalan ini tidak dapat dijawab hanya dengan melihat hubungan antara konsumen dan penjual secara sempit. Marketplace pada dasarnya merupakan badan atau subjek yang menyelenggarakan kegiatan usaha melalui penyediaan sistem elektronik dan memperoleh manfaat ekonomi dari kegiatan tersebut. Di samping itu, marketplace memiliki peran dalam menentukan syarat dan ketentuan penggunaan layanan serta menyediakan sistem yang menjadi

[6] Himawan Bayu Aji, 'Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik', Jurnal Hukum Progresif, 10.1 (2022), pp. 12–14.

tempat berlangsungnya hubungan transaksi antara penjual dan konsumen.[7]

Pengaturan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik memberikan dasar bahwa kegiatan perdagangan tidak lagi terbatas pada hubungan perdagangan secara langsung antara penjual dan pembeli. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur mengenai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik serta model bisnis yang digunakan dalam perdagangan elektronik. Dengan adanya pengaturan tersebut, kegiatan penyediaan sarana elektronik untuk mempertemukan pihak-pihak dalam perdagangan merupakan bagian dari perkembangan kegiatan perdagangan yang diakui dalam sistem hukum Indonesia.

Namun demikian, pengaturan mengenai marketplace masih menimbulkan persoalan ketika dikaitkan dengan kedudukannya sebagai pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengaturan umum mengenai pelaku usaha, sedangkan pengaturan perdagangan melalui sistem elektronik memberikan pengaturan mengenai kegiatan perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik. Dengan demikian, penentuan kedudukan marketplace memerlukan analisis terhadap keterkaitan antara norma-norma hukum tersebut dan tidak cukup dilakukan dengan membaca satu ketentuan secara terpisah.

Analisis tersebut dapat dilakukan menggunakan teori perjenjangan norma. Dalam penelitian ini, teori perjenjangan norma digunakan untuk melihat hubungan antara norma yang mengatur perlindungan konsumen dengan norma yang mengatur perdagangan melalui sistem elektronik.[8] Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi dasar dalam menentukan konsep umum mengenai pelaku usaha dan perlindungan terhadap konsumen, sedangkan peraturan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik memberikan pengaturan yang lebih berkaitan dengan karakteristik kegiatan perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik. Oleh karena itu, kedua pengaturan tersebut harus dibaca secara sistematis agar tidak terjadi pemisahan antara perkembangan bentuk kegiatan usaha dengan konsep perlindungan hukum terhadap konsumen.

Berdasarkan analisis terhadap unsur pelaku usaha dan karakteristik marketplace, marketplace memiliki beberapa unsur yang dapat dikaitkan dengan kedudukan sebagai pelaku usaha. Marketplace menyelenggarakan kegiatan usaha melalui sistem elektronik, menyediakan layanan yang digunakan dalam proses perdagangan, serta memperoleh keuntungan dari kegiatan tersebut. Keberadaan marketplace juga tidak sepenuhnya bersifat pasif karena marketplace menetapkan mekanisme penggunaan layanan dan menyediakan sistem yang memungkinkan terjadinya transaksi. Oleh karena itu, tidak tepat apabila marketplace secara mutlak selalu ditempatkan hanya sebagai pihak yang

[7] Alifia Jasmine, Prita Amalia, and Helitha Novianty Muchtar, 'Tanggung Jawab Platform Marketplace Terhadap Penjualan Ponsel (Mobile Phone) Ilegal Berdasarkan Hukum Nasional', Masalah-Masalah Hukum, 51.4 (2022), pp. 378–389.

[8] I Made Hendra Wijaya, Sebuah Perjalanan Pemikiran Negara Hukum (Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2020).

tidak memiliki tanggung jawab dalam hubungan perdagangan.

Meskipun demikian, pengkategorian marketplace sebagai pelaku usaha tidak berarti bahwa marketplace memiliki kedudukan yang sama persis dengan penjual yang secara langsung menawarkan dan menyerahkan barang kepada konsumen. Perbedaan bentuk kegiatan usaha tersebut tetap harus diperhatikan dalam menentukan hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing pihak. Marketplace menjalankan kegiatan usaha melalui penyelenggaraan sistem dan fasilitas perdagangan elektronik, sedangkan penjual secara langsung berhubungan dengan objek barang atau jasa yang diperjualbelikan.[9]

Dengan demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa marketplace dapat dikualifikasikan sebagai pelaku usaha berdasarkan karakteristik kegiatan yang dilakukannya dan keterlibatannya dalam penyelenggaraan perdagangan elektronik. Akan tetapi, pengaturan mengenai kedudukan tersebut belum memberikan penegasan secara khusus dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kondisi ini menyebabkan penentuan kedudukan marketplace masih memerlukan penafsiran secara sistematis terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik. Kedudukan tersebut selanjutnya menjadi dasar penting dalam menentukan apakah dan sejauh mana marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban terhadap konsumen.

## 2. Tanggung Jawab Hukum Marketplace terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik.

Kedudukan marketplace sebagai pelaku usaha memiliki hubungan langsung dengan persoalan tanggung jawab hukum terhadap konsumen. Dalam transaksi elektronik, konsumen tidak hanya berinteraksi dengan penjual, tetapi juga menggunakan sistem dan layanan yang disediakan oleh marketplace.[10] Hubungan tersebut dapat menimbulkan permasalahan apabila konsumen mengalami kerugian, misalnya akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, barang mengalami kerusakan, atau terdapat permasalahan lain dalam pelaksanaan transaksi. Penelitian mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi e-commerce menunjukkan bahwa kerugian konsumen dalam transaksi elektronik tetap memerlukan kepastian mengenai pihak yang memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan dan, dalam keadaan tertentu, memberikan ganti kerugian.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dasar perlindungan terhadap konsumen melalui pengaturan mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sedangkan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 undang-undang yang sama. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan

[9] Ella Alvina Santoso and Paramita Prananingtyas, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce', Notarius, 17.1 (2024), pp. 341–355.

[10] Rayhan Mohamad Athallah H. S and Ariawan Gunadi, 'Tanggung Jawab Marketplace atas Kerugian Konsumen dalam Transaksi E-Commerce', Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, 13.9 (2025), pp. 2120–2133.

usahanya tidak hanya memiliki kepentingan ekonomi, tetapi juga memiliki kewajiban untuk menjalankan kegiatan usaha dengan itikad baik serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen.[11]

Apabila marketplace dikualifikasikan sebagai pelaku usaha, ketentuan mengenai kewajiban pelaku usaha tersebut pada dasarnya dapat menjadi dasar dalam menganalisis kewajiban marketplace terhadap pengguna layanannya. Namun, penerapannya harus disesuaikan dengan karakteristik kegiatan usaha marketplace. Marketplace tidak selalu menjadi pihak yang secara langsung memproduksi atau menjual barang kepada konsumen. Oleh sebab itu, bentuk tanggung jawab marketplace tidak dapat secara otomatis disamakan dengan tanggung jawab penjual terhadap kualitas atau kesesuaian barang yang diperjualbelikan.

Penentuan tanggung jawab harus memperhatikan sumber atau penyebab timbulnya kerugian. Apabila kerugian konsumen secara langsung disebabkan oleh tindakan penjual, seperti mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian, maka penjual sebagai pihak yang melakukan transaksi atas barang tersebut pada dasarnya menjadi pihak yang memiliki hubungan langsung dengan pelaksanaan kewajiban tersebut. Sebaliknya, apabila kerugian timbul karena kegagalan sistem, kelalaian dalam penyelenggaraan layanan, atau tidak dipenuhinya kewajiban yang berada dalam ruang lingkup tanggung jawab marketplace, maka marketplace tidak dapat serta-merta melepaskan diri dari kemungkinan adanya tanggung jawab hukum.

Penelitian Ella Alvina Santoso dan Paramita Prananingtyas menunjukkan bahwa permasalahan transaksi e-commerce dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen dan hukum memberikan dasar mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Penelitian tersebut secara khusus mengkaji tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik dan menunjukkan pentingnya ketentuan hukum dalam memberikan dasar perlindungan terhadap konsumen yang mengalami kerugian. Di sisi lain, penelitian Alifia Jasmine, Prita Amalia, dan Helitha Novianty Muchtar menunjukkan bahwa persoalan tanggung jawab platform marketplace juga dapat muncul berkaitan dengan kegiatan yang berlangsung dalam sistem marketplace, khususnya ketika terdapat permasalahan hukum terhadap barang yang diperdagangkan melalui platform tersebut.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen juga memperoleh dasar dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tersebut pada prinsipnya mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ketentuan tersebut penting dalam menentukan konsekuensi hukum apabila suatu pihak telah memenuhi kualifikasi sebagai pelaku usaha dan kerugian yang dialami konsumen memiliki hubungan dengan kegiatan usaha yang dilakukan oleh pihak tersebut. Permasalahan tersebut dapat dianalisis menggunakan teori tanggung jawab hukum.

[11] Tamil Selvan, Sri Zanariyah and Rika Santina, 'Analisis Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Merchant Akibat Kesalahan Sistem (Studi Kasus Putusan Nomor 562/Pdt.G/2024/PN Jkt.Pst)', Keadilan: Jurnal Hukum (2026).

Dalam penelitian ini, teori tanggung jawab hukum digunakan untuk menganalisis konsekuensi yang timbul dari kedudukan hukum marketplace dan kewajiban yang melekat pada kegiatan usaha yang dijalankannya. Tanggung jawab hukum tidak dapat dibebankan hanya berdasarkan keberadaan suatu pihak dalam suatu hubungan hukum, tetapi perlu dikaitkan dengan kewajiban hukum, tindakan atau kelalaian, serta hubungan antara tindakan atau kelalaian tersebut dengan kerugian yang dialami oleh pihak lain.[12]

Dalam konteks transaksi elektronik, teori tanggung jawab hukum menunjukkan bahwa penentuan tanggung jawab marketplace harus dilakukan secara proporsional berdasarkan tingkat keterlibatannya. Marketplace tidak dapat secara otomatis dibebani seluruh kerugian yang ditimbulkan oleh penjual hanya karena transaksi dilakukan melalui sistem yang disediakannya.[13] Namun, marketplace juga tidak dapat sepenuhnya melepaskan diri dari tanggung jawab dengan alasan hanya sebagai perantara apabila kerugian konsumen berkaitan dengan kegagalan sistem atau kewajiban yang seharusnya dilaksanakan dalam penyelenggaraan layanan.

Dengan demikian, bentuk tanggung jawab hukum marketplace terhadap konsumen harus dibedakan berdasarkan sumber kerugian dan tingkat keterlibatan marketplace dalam transaksi. Tanggung jawab penjual terutama berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban yang berhubungan langsung dengan barang atau jasa yang diperjualbelikan. Sementara itu, tanggung jawab marketplace berkaitan dengan kewajiban yang timbul dari penyelenggaraan sistem, pelayanan, dan bentuk keterlibatan lainnya dalam transaksi elektronik. Pembagian tersebut penting untuk memberikan kepastian hukum tanpa menghilangkan perlindungan terhadap konsumen.

Berdasarkan keseluruhan analisis, marketplace sebagai penyelenggara kegiatan usaha melalui sistem elektronik dapat memiliki tanggung jawab hukum terhadap konsumen. Akan tetapi, ruang lingkup tanggung jawab tersebut tidak bersifat mutlak terhadap seluruh kerugian yang terjadi dalam marketplace. Tanggung jawab harus ditentukan berdasarkan kedudukan marketplace, kewajiban yang secara hukum melekat padanya, tingkat keterlibatannya dalam transaksi, serta hubungan antara tindakan atau kelalaian marketplace dengan kerugian yang dialami konsumen.[14] Oleh karena itu, kedudukan marketplace sebagai pelaku usaha dan tanggung jawab hukumnya merupakan dua persoalan yang saling berkaitan, karena penentuan kedudukan hukum marketplace menjadi dasar dalam menentukan kewajiban dan konsekuensi hukum yang dapat dibebankan kepadanya.

## IV Kesimpulan

[12] Jacqueline Angelina Kwari and Anastasia Suhartati, 'Penerapan Prinsip Limitation of Liability Terhadap Tanggung Jawab Platform E-Commerce dalam Kasus Fake Order di Indonesia', Journal of Scientech Research and Development, 7.1 (2025).

[13] Jessica Tatianna and Made Aditya Pramana Putra, 'Produk Tidak Sesuai di Marketplace: Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen', Jurnal Media Akademik, 3.1 (2025).

[14] Agustina Ni Made Ayu Darma Pratiwi, 'Wanprestasi Dalam Perjanjian Kredit Dimasa Pandemi Covid-19', YUSTHIMA: Jurnal Prodi Magister Hukum FH Unmas Denpasar, 2.2 (2022).

Berdasarkan hasil pembahasan, marketplace dapat dikualifikasikan sebagai pelaku usaha dalam transaksi elektronik karena menjalankan kegiatan usaha melalui penyediaan dan pengelolaan sistem elektronik, menyediakan fasilitas yang mendukung berlangsungnya perdagangan, serta memperoleh keuntungan dari kegiatan tersebut. Meskipun marketplace tidak selalu bertindak sebagai pihak yang secara langsung menjual barang atau jasa kepada konsumen, karakteristik dan keterlibatannya dalam penyelenggaraan transaksi elektronik menunjukkan adanya unsur-unsur pelaku usaha. Namun, pengaturan mengenai kedudukan marketplace sebagai pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum diatur secara tegas dan spesifik, sehingga penentuannya masih memerlukan penafsiran secara sistematis dengan ketentuan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik. Adapun tanggung jawab hukum marketplace terhadap konsumen ditentukan berdasarkan kedudukan, kewajiban, dan tingkat keterlibatannya dalam transaksi elektronik. Marketplace tidak dapat dibebankan tanggung jawab atas seluruh kerugian yang disebabkan oleh penjual, tetapi dapat dimintai pertanggungjawaban apabila kerugian konsumen berkaitan dengan kegagalan sistem, pelayanan, tindakan, kelalaian, atau tidak dipenuhinya kewajiban yang berada dalam ruang lingkup penyelenggaraan kegiatan usahanya.

Pemerintah perlu memberikan pengaturan yang lebih jelas mengenai kedudukan dan kriteria marketplace sebagai pelaku usaha dalam transaksi elektronik agar tidak menimbulkan perbedaan penafsiran dalam penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sekaligus mempertegas batas dan bentuk tanggung jawab marketplace terhadap kerugian yang dialami konsumen.[15] Selain itu, marketplace sebagai penyelenggara sistem perdagangan elektronik perlu meningkatkan perlindungan konsumen melalui pengawasan terhadap aktivitas penjual, penyediaan informasi yang jelas, penguatan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa, serta pelaksanaan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga dapat tercipta kepastian hukum dan perlindungan yang lebih efektif bagi konsumen dalam transaksi elektronik.

## DAFTAR PUSTAKA

**Buku :**

Diantha, I Made Pasek, Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016).

Marzuki, Peter Mahmud, Penelitian Hukum (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012).

Wijaya, I Made Hendra, Sebuah Perjalanan Pemikiran Negara Hukum (Denpasar: Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2020).

[15] Verenika Pauth, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Mengkonsumsi Barang dan Jasa Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen', Lex Privatum, 6.10 (2018).

**Jurnal :**

Aji, Himawan Bayu, 'Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik', Jurnal Hukum Progresif, 10.1 (2022), pp. 12–24.

H. S, Rayhan Mohamad Athallah, and Ariawan Gunadi, 'Tanggung Jawab Marketplace atas Kerugian Konsumen dalam Transaksi E-Commerce', Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, 13.9 (2025), pp. 2120–2133.

Jasmine, Alifia, Prita Amalia, and Helitha Novianty Muchtar, 'Tanggung Jawab Platform Marketplace Terhadap Penjualan Ponsel (Mobile Phone) Ilegal Berdasarkan Hukum Nasional', Masalah-Masalah Hukum, 51.4 (2022), pp. 378–389.

Kwari, Jacqueline Angelina, and Anastasia Suhartati, 'Penerapan Prinsip Limitation of Liability Terhadap Tanggung Jawab Platform E-Commerce dalam Kasus Fake Order di Indonesia', Journal of Scientech Research and Development, 7.1 (2025).

Pauth, Verenika, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Mengkonsumsi Barang dan Jasa Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen', Lex Privatum, 6.10 (2018).

Pratiwi, Agustina Ni Made Ayu Darma, 'Wanprestasi Dalam Perjanjian Kredit Dimasa Pandemi Covid-19', YUSTHIMA: Jurnal Prodi Magister Hukum FH Unmas Denpasar, 2.2 (2022).

Santoso, Ella Alvina, and Paramita Prananingtyas, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce', Notarius, 17.1 (2024), pp. 341–355.

Selvan, Tamil, Sri Zanariyah, and Rika Santina, 'Analisis Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Merchant Akibat Kesalahan Sistem (Studi Kasus Putusan Nomor 562/Pdt.G/2024/PN Jkt.Pst)', Keadilan: Jurnal Hukum (2026).

Tatianna, Jessica, and Made Aditya Pramana Putra, 'Produk Tidak Sesuai di Marketplace: Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen', Jurnal Media Akademik, 3.1 (2025).

Ulung, U., and M. Muspawi, 'Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier', Edu Research, 5.3 (2024), p. 110.

Wulandari, Bernadetta Tjandra, and Paku Putra Alam, 'Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Marketplace', Jurnal Paradigma Hukum Pembangunan, 3.1 (2018), p. 3.

**Peraturan Perundang-undangan :**

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen