E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Marketplace Atas Kerugian Konsumen Akibat Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Perspektif Hukum Perdata

Prameswari Mariyah[1] , Rani Apriani[2]
[1]Universitas Singaperbangsa Karawang, 2510631010175@student.unsika.ac.id
[2] Universitas Singaperbangsa Karawang, rani.apriani@fh.unsika.ac.id

Abstrak

Perkembangan perdagangan melalui marketplace telah mengubah hubungan hukum antara konsumen, penjual, dan penyedia platform digital. Permasalahan yang sering muncul adalah ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen serta penentuan pihak yang bertanggung jawab atas kerugian yang timbul. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan hukum para pihak dalam transaksi marketplace, dasar pertanggungjawaban atas ketidaksesuaian barang, serta keberlakuan klausul pembatasan tanggung jawab yang dicantumkan oleh platform. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidaksesuaian barang pada dasarnya merupakan pelanggaran kewajiban kontraktual oleh penjual terhadap konsumen. Meskipun demikian, platform dapat dimintai pertanggungjawaban apabila lalai menjalankan fungsi pengawasan dan pengendalian yang semestinya, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dalam keadaan tertentu, tanggung jawab berdasarkan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum dapat diterapkan secara bersamaan. Selain itu, klausul yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha maupun platform bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen sehingga tidak memiliki kekuatan mengikat. Kajian ini memberikan pemahaman mengenai pembagian tanggung jawab dalam ekosistem marketplace dan menjadi bahan pertimbangan bagi pengembangan regulasi untuk memperkuat perlindungan konsumen di era digital.

Kata Kunci: *perlindungan konsumen, marketplace, tanggung jawab hukum, ketidaksesuaian barang, klausul eksonerasi*

Abstract

The development of marketplace-based digital commerce has transformed the legal relationships among consumers, sellers, and platform providers. A recurring issue in such transactions concerns the receipt of goods that do not conform to the agreed specifications and the determination of the party responsible for the resulting losses. This study aims to examine the legal relationships among the parties involved in marketplace transactions, the legal basis for liability arising from non-conforming goods, and the validity of limitation of liability clauses imposed by platform providers. The research employs a normative juridical approach through an analysis of relevant legislation and legal doctrines. The findings indicate that the delivery of non-conforming goods principally constitutes a breach of contractual obligations by the seller toward the consumer. Nevertheless, platform providers may also be held liable where they fail to exercise adequate supervision and control functions, thereby causing harm to consumers. In certain circumstances, liability based on breach of contract and tort may be applied concurrently. Furthermore, clauses that limit or transfer the liability of sellers or platform providers are inconsistent with consumer protection principles and therefore lack binding legal effect. This study contributes to a clearer understanding of the allocation of liability within the marketplace ecosystem and provides a basis for strengthening regulatory frameworks aimed at enhancing consumer protection in the digital era.

Keywords: *consumer protection, marketplace, legal liability, non-conforming goods, exoneration clauses*

Corresponding Author:
Prameswari Mariyah

Universitas Singaperbangsa Karawang; 2510631010175@student.unsika.ac.id

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

PENDAHULUAN

Kemunculan platform marketplace sebagai infrastruktur utama dalam perdagangan digital telah mengubah paradigma transaksi jual beli secara signifikan. Berbeda dengan transaksi konvensional yang hanya melibatkan dua pihak dalam hubungan hukum yang bersifat bilateral, ekosistem marketplace menghadirkan konfigurasi yang lebih kompleks dengan melibatkan platform sebagai pihak ketiga. Dalam konteks ini, platform tidak lagi dapat diposisikan semata sebagai perantara teknis, melainkan juga sebagai pengelola sistem yang secara aktif membentuk kondisi dan mekanisme transaksi (Thalib dan Meinarni, 2019). Keterlibatan tersebut tampak dalam pengaturan alur informasi produk, sistem pembayaran, hingga mekanisme penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, karakter hubungan hukum dalam marketplace memiliki perbedaan mendasar dibandingkan transaksi konvensional dan menuntut kerangka analisis yuridis yang lebih adaptif. Kompleksitas tersebut semakin terlihat dalam persoalan ketidaksesuaian barang yang masih menjadi keluhan dominan konsumen dalam transaksi digital. Barang yang diterima sering kali tidak sesuai dengan deskripsi, spesifikasi, maupun kondisi yang ditampilkan oleh penjual. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemenuhan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur belum berjalan secara optimal dalam praktik e-commerce (Rayhan, Apriani, dan Avionita, 2023). Permasalahan ini tidak lagi bersifat insidental, melainkan telah berkembang menjadi fenomena yang sistemik. Hal ini tercermin dari data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang menunjukkan tingginya jumlah pengaduan konsumen di sektor transaksi digital, termasuk yang berkaitan dengan marketplace dan media sosial (Zulfeni et al., 2026).

Situasi tersebut tidak terlepas dari ketidakseimbangan struktural dalam ekosistem digital, di mana konsumen berada pada posisi yang lebih rentan dibandingkan pelaku usaha maupun platform (Atsar dan Apriani, 2019). Secara normatif, perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun demikian, penerapannya dalam transaksi elektronik masih menghadapi berbagai kendala, terutama karena karakter transaksi digital yang melibatkan lebih dari dua subjek hukum dan bersifat lintas batas (Halim, 2023). Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan dasar keabsahan kontrak elektronik. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur aspek penyelenggaraan perdagangan digital dan menunjukkan adanya kecenderungan pergeseran menuju penguatan peran serta tanggung jawab platform. Perkembangan ini membawa implikasi yuridis terhadap kedudukan platform dalam hubungan hukum tripartit (Audiawati, 2026). Permasalahan mendasar muncul karena meskipun kerangka normatif telah tersedia, belum terdapat pengaturan yang secara eksplisit dan komprehensif menetapkan batas tanggung jawab platform marketplace dalam hubungan hukum tripartit. Kekosongan ini membuka ruang bagi praktik pencantuman klausul eksonerasi secara sepihak oleh platform. Praktik tersebut pada dasarnya bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun masih sering ditemukan dalam praktik karena lemahnya pengawasan serta rendahnya literasi hukum konsumen (Rohaya, 2018; Pembayun dan Gunawan, 2025). Dalam perspektif hukum perdata, tanggung jawab para pihak dapat dianalisis melalui konstruksi wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kualifikasi tersebut bergantung pada posisi serta peran masing-masing pihak dalam transaksi (Satrio et al., 2024). Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung menempatkan platform sebagai perantara pasif, penelitian ini berupaya membangun konstruksi pertanggungjawaban yang lebih proporsional dalam hubungan hukum antara konsumen, penjual, dan platform marketplace.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Berdasarkan latar belakang tersebut, dirumuskan tiga permasalahan utama. Pertama, bagaimana konstruksi hubungan hukum antara konsumen, penjual, dan platform marketplace dalam transaksi elektronik serta implikasinya terhadap pembebanan tanggung jawab. Kedua, apakah ketidaksesuaian barang lebih tepat dikualifikasikan sebagai wanprestasi, perbuatan melawan hukum, atau menimbulkan tanggung jawab secara kumulatif. Ketiga, bagaimana batas pertanggungjawaban penjual dan platform terhadap kerugian konsumen, termasuk kesesuaian klausul pembatasan tanggung jawab dengan prinsip perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konstruksi hubungan hukum tersebut, mengkaji kualifikasi yuridis atas ketidaksesuaian barang, serta merumuskan batas pertanggungjawaban yang proporsional bagi setiap pihak dalam ekosistem marketplace.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif, yaitu pendekatan yang menempatkan norma, asas, dan doktrin hukum sebagai objek utama kajian. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengkaji kesesuaian antara ketentuan hukum positif dengan praktik transaksi digital, khususnya terkait penggunaan klausul eksonerasi oleh platform marketplace serta konstruksi tanggung jawab dalam hubungan hukum yang bersifat tripartit antara konsumen, penjual, dan platform. Pendekatan penelitian dilakukan secara terpadu melalui beberapa metode. Pertama, pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) digunakan untuk menelaah berbagai ketentuan hukum yang relevan, meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Penelaahan tidak hanya difokuskan pada norma yang berlaku, tetapi juga diarahkan untuk mengidentifikasi potensi disharmoni dan kekosongan pengaturan dalam praktik transaksi elektronik. Kedua, pendekatan konseptual (*conceptual approach)* digunakan untuk mengkaji doktrin dan konsep hukum yang berkembang dalam literatur, seperti wanprestasi, perbuatan melawan hukum, kewajiban kehati-hatian, serta klausul eksonerasi dalam konteks transaksi digital. Pendekatan ini juga digunakan untuk merumuskan kemungkinan penerapan konsep tanggung jawab kumulatif dalam ekosistem marketplace. Ketiga, pendekatan kasus (case approach) digunakan untuk menganalisis putusan pengadilan yang berkaitan dengan sengketa transaksi elektronik dan tanggung jawab platform marketplace. Analisis terhadap putusan dilakukan untuk mengidentifikasi pola pertimbangan hakim serta penerapan norma hukum dalam praktik, sehingga dapat memperkuat argumentasi normatif dalam penelitian ini.

Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan yang relevan. Bahan hukum sekunder berupa buku, artikel ilmiah, dan jurnal hukum yang berkaitan dengan topik penelitian, sedangkan bahan hukum tersier digunakan sebagai pendukung, seperti kamus dan ensiklopedia hukum. Teknik analisis dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan preskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi hukum yang berlaku, sedangkan analisis preskriptif digunakan untuk merumuskan argumentasi normatif mengenai bagaimana hukum seharusnya diterapkan. Dalam proses analisis, digunakan metode penafsiran hukum yang meliputi penafsiran gramatikal, sistematis, dan teleologis guna memahami makna norma serta tujuan pengaturannya secara komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengkaji hukum positif yang berlaku, tetapi juga bertujuan untuk menemukan konstruksi tanggung jawab hukum yang ideal dalam menghadapi kompleksitas hubungan hukum dalam transaksi digital yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam regulasi yang ada.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Konstruksi Hubungan Hukum antara Konsumen, Penjual, dan Platform Marketplace

Perkembangan perdagangan elektronik melalui marketplace telah mengubah secara fundamental struktur hubungan hukum dalam transaksi jual beli. Berbeda dengan transaksi konvensional yang hanya melibatkan dua pihak, transaksi dalam marketplace membentuk relasi hukum yang bersifat multilateral karena turut melibatkan platform sebagai penyelenggara sistem elektronik. Dalam kapasitas tersebut, platform tidak sekadar menjadi perantara pasif, melainkan juga menyediakan infrastruktur digital yang menentukan jalannya interaksi, pengolahan informasi, dan pelaksanaan transaksi secara keseluruhan (Montinaro, 2021). Hal ini menjadikan karakteristik transaksi marketplace berbeda secara substansial dari transaksi konvensional, sehingga memerlukan kerangka analisis hukum yang lebih cermat dalam menentukan kedudukan dan tanggung jawab masing-masing pihak. Hubungan hukum antara konsumen dan penjual dalam marketplace pada dasarnya merupakan hubungan kontraktual berupa perjanjian jual beli yang tunduk pada ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya mengenai syarat sahnya perjanjian. Kesepakatan terbentuk melalui mekanisme elektronik berupa persetujuan atas harga, spesifikasi barang, dan metode pembayaran.

Meskipun dilakukan secara digital, hubungan hukum ini tetap mencerminkan prinsip-prinsip dasar hukum kontrak seperti asas konsensualisme, itikad baik, dan kepastian hukum, sehingga segala bentuk pelanggaran terhadap kewajiban yang telah diperjanjikan dapat dimintakan pertanggungjawaban secara perdata (Moksi, 2006). Hubungan antara konsumen dan platform bersumber dari persetujuan terhadap syarat dan ketentuan layanan yang ditetapkan secara sepihak oleh penyedia marketplace. Meskipun hubungan ini tidak berbentuk perjanjian jual beli, platform tidak dapat diposisikan sebagai pihak yang sepenuhnya netral. Hal ini karena sistem yang dikelola platform secara langsung menentukan informasi produk yang diterima konsumen, termasuk harga, deskripsi, dan ketersediaan barang, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan transaksi konsumen (Thalib & Meinarni, 2019). Dengan demikian, keterlibatan platform dalam membentuk kondisi transaksi menimbulkan kewajiban hukum tersendiri terlepas dari ada atau tidaknya hubungan kontraktual langsung dengan konsumen.Adapun hubungan antara penjual dan platform merupakan hubungan kemitraan yang diatur melalui perjanjian penggunaan layanan.

Dalam hubungan ini, penjual memperoleh akses untuk memasarkan produknya melalui sistem platform dengan kewajiban mematuhi standar operasional yang ditetapkan, termasuk keakuratan informasi produk dan kepatuhan terhadap mekanisme transaksi. Sebaliknya, platform berkewajiban menjamin keandalan, keamanan, dan integritas sistem elektronik yang digunakan sebagai sarana transaksi (Putri et al., 2024). Ketiga relasi hukum tersebut membentuk struktur hubungan yang bersifat tripartit antara konsumen, penjual, dan platform. Kompleksitas struktur ini menimbulkan persoalan mendasar dalam penentuan tanggung jawab hukum, terutama ketika terjadi kerugian konsumen akibat ketidaksesuaian barang yang melibatkan lebih dari satu pihak secara bersamaan. Batas tanggung jawab antara penjual sebagai pihak yang berkontrak langsung dan platform sebagai pengelola sistem tidak selalu dapat ditentukan secara tegas berdasarkan regulasi yang berlaku saat ini (Halim, 2023). Oleh karena itu, konstruksi hubungan hukum tripartit ini menjadi titik tolak analisis dalam menentukan kualifikasi hukum dan pembebanan tanggung jawab para pihak dalam transaksi marketplace.

2. Kualifikasi Hukum atas Ketidaksesuaian Barang dalam Transaksi Marketplace

Wanprestasi merupakan suatu keadaan di mana debitur tidak memenuhi atau tidak melaksanakan prestasi sebagaimana yang telah ditetapkan dalam perjanjian. Dalam doktrin hukum perdata, wanprestasi dapat terjadi dalam empat bentuk, yakni sama sekali

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

tidak memenuhi prestasi, prestasi yang dilakukan tidak sempurna, terlambat memenuhi prestasi, serta melakukan perbuatan yang dilarang dalam perjanjian. Kondisi wanprestasi menimbulkan persoalan hukum mengenai akibat yang ditimbulkan serta upaya penyelesaian yang dapat memberikan perlindungan bagi pihak yang dirugikan (Sinaga & Darwis, 2020). Perbuatan melawan hukum merupakan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi orang lain yang tidak didasarkan pada adanya hubungan perjanjian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam pengertian ini, setiap perbuatan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian mewajibkan pelakunya untuk memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Makna "melawan hukum" tidak hanya terbatas pada pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, tetapi juga mencakup perbuatan yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum, kesusilaan, serta asas kepatutan dalam masyarakat (Sari, 2020). Dengan demikian, konsep ini memberikan ruang penilaian yang lebih luas dalam menentukan adanya perbuatan melawan hukum dalam praktik. Wanprestasi dan perbuatan melawan hukum merupakan dua dasar pertanggungjawaban dalam hukum perdata yang memiliki karakteristik berbeda, namun dalam praktik seringkali menimbulkan irisan yang tidak mudah dibedakan. Perbedaan mendasar di antara keduanya terletak pada sumber hubungan hukum yang melahirkannya, di mana wanprestasi berasal dari hubungan kontraktual, sedangkan perbuatan melawan hukum timbul di luar perjanjian.

Dari sisi dasar pelanggaran, wanprestasi terjadi ketika debitur tidak memenuhi prestasi yang telah diperjanjikan, sementara perbuatan melawan hukum mensyaratkan adanya tindakan yang melanggar hukum, hak orang lain, kesusilaan, atau asas kepatutan. Perbedaan lainnya terletak pada beban pembuktian, di mana dalam wanprestasi cukup dibuktikan adanya perjanjian dan pelanggaran terhadapnya, sedangkan dalam perbuatan melawan hukum penggugat harus membuktikan seluruh unsur sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Sinaga & Darwis, 2020). Perbedaan konseptual tersebut dalam praktik transaksi marketplace tidak selalu dapat dipertahankan secara tegas. Hubungan antara konsumen dan penjual bersifat kontraktual sehingga ketidaksesuaian barang pada dasarnya merupakan bentuk wanprestasi. Namun, hubungan antara konsumen dan platform tidak selalu dilandasi oleh perjanjian secara langsung, sehingga kelalaian platform yang menimbulkan kerugian lebih tepat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum. Kondisi ini menunjukkan bahwa batas antara wanprestasi dan perbuatan melawan hukum dalam ekosistem perdagangan digital menjadi semakin kabur, terutama ketika platform turut berperan aktif dalam proses transaksi. Oleh karena itu, pemisahan yang kaku antara kedua dasar pertanggungjawaban tersebut tidak lagi memadai, sehingga dalam kondisi tertentu dimungkinkan penerapan keduanya secara kumulatif guna memberikan perlindungan hukum yang lebih berkeadilan bagi konsumen (Sari, 2020). Dalam praktik transaksi elektronik di marketplace, satu peristiwa hukum dapat sekaligus mengandung unsur wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, bergantung pada posisi dan peran masing-masing pihak dalam transaksi tersebut. Ketika penjual tidak memenuhi kewajibannya kepada konsumen, hal tersebut merupakan bentuk wanprestasi yang lahir dari hubungan kontraktual.

Namun ketika platform turut berperan aktif dalam memfasilitasi, mengendalikan, atau mempengaruhi jalannya transaksi, kelalaian platform dalam menjalankan tanggung jawabnya dapat menimbulkan konsekuensi hukum di luar hubungan perjanjian. Pendekatan kumulatif memungkinkan konsumen untuk tidak hanya bergantung pada satu dasar gugatan, tetapi juga membuka kemungkinan penilaian yang lebih menyeluruh terhadap keterlibatan setiap pihak dalam menimbulkan kerugian. Dengan demikian, hukum perdata tidak lagi dipahami secara sempit sebagai pemisahan antara wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, melainkan sebagai suatu sistem yang fleksibel dalam merespons kompleksitas hubungan hukum di era digital. Berdasarkan uraian tersebut,

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

wanprestasi dan perbuatan melawan hukum merupakan dua dasar pertanggungjawaban yang secara konseptual berbeda, namun dalam praktik transaksi elektronik di marketplace keduanya tidak selalu dapat dipisahkan secara tegas. Wanprestasi berakar pada hubungan kontraktual, sedangkan perbuatan melawan hukum memberikan dasar pertanggungjawaban di luar perjanjian dengan cakupan yang lebih luas. Kompleksitas peran masing-masing pihak dalam hubungan hukum tripartit menyebabkan satu peristiwa hukum dapat mengandung unsur keduanya sekaligus. Penerapan kedua dasar pertanggungjawaban secara kumulatif menjadi lebih relevan untuk memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen dalam ekosistem digital, sehingga tanggung jawab hukum dapat dibebankan secara proporsional sesuai dengan peran masing-masing pihak dalam menimbulkan kerugian.

3. Tanggung Jawab Hukum Penjual dan Platform Marketplace atas Kerugian Kons umen

Dalam transaksi elektronik yang berlangsung melalui marketplace, penjual sebagai pelaku usaha merupakan pihak yang secara langsung terikat hubungan hukum dengan konsumen melalui perjanjian jual beli yang terbentuk dalam sistem elektronik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 hingga Pasal 7, pelaku usaha diwajibkan untuk bertindak dengan itikad baik serta memberikan informasi yang akurat, jelas, dan tidak menyesatkan terkait barang yang diperdagangkan. Ketentuan tersebut menjadi dasar normatif dalam menentukan adanya tanggung jawab hukum ketika konsumen mengalami kerugian. Dalam praktik marketplace, penawaran barang dilakukan melalui penyampaian informasi produk, baik dalam bentuk deskripsi maupun visualisasi. Informasi ini berperan sebagai dasar utama bagi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Ketika konsumen menyetujui penawaran tersebut, maka terbentuk hubungan kontraktual yang mengikat para pihak. Oleh karena itu, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi yang ditampilkan, maka kondisi tersebut mencerminkan tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha. Keadaan demikian dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi, sehingga penjual dapat dimintakan pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul (Arief, 2023).

Dengan demikian, tanggung jawab penjual tidak hanya terbatas pada penyerahan barang, tetapi juga mencakup keakuratan serta kesesuaian informasi yang diberikan kepada konsumen. Di sisi lain, platform marketplace pada awalnya diposisikan sebagai pihak perantara yang tidak terlibat secara langsung dalam hubungan kontraktual antara penjual dan konsumen. Namun, perkembangan ekosistem perdagangan digital menunjukkan adanya pergeseran peran platform menjadi lebih aktif. Hal ini tercermin dari keterlibatan platform dalam menyediakan sistem pembayaran, melakukan verifikasi terhadap penjual, serta menyediakan fitur ulasan yang memengaruhi preferensi konsumen (Audiawati, 2026). Perubahan ini mengindikasikan bahwa platform tidak lagi dapat sepenuhnya melepaskan diri dari potensi tanggung jawab hukum atas kerugian yang terjadi dalam sistem yang dikelolanya. Tanggung jawab platform tidak hanya terbatas pada aspek teknis penyelenggaraan sistem elektronik, tetapi juga mencakup kewajiban untuk memastikan bahwa sistem tersebut berjalan secara aman, andal, dan tidak merugikan konsumen. Kewajiban ini dikenal sebagai duty of care, yaitu standar kehati-hatian dalam mengawasi aktivitas yang berlangsung dalam platform. Apabila platform tidak menjalankan fungsi pengawasan secara memadai, misalnya dengan membiarkan informasi produk yang menyesatkan atau tidak menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif, maka kelalaian tersebut dapat menjadi dasar pertanggungjawaban hukum berdasarkan perbuatan melawan hukum (Martinelli et al., 2023). Secara normatif, hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2020 serta Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdata.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Dalam konteks marketplace, pembebanan tanggung jawab hukum tidak dapat disamaratakan antara penjual dan platform, melainkan harus ditentukan secara proporsional berdasarkan tingkat keterlibatan masing-masing pihak. Penjual tetap menjadi pihak utama yang bertanggung jawab atas ketidaksesuaian barang sebagai bentuk wanprestasi. Sementara itu, platform dapat dimintakan pertanggungjawaban apabila terbukti memiliki peran aktif serta lalai dalam menjalankan kewajiban pengawasan, sehingga memenuhi unsur perbuatan melawan hukum (Giantama & Kholil, 2020; Audiawati, 2026). Meskipun hukum positif di Indonesia telah menyediakan kerangka pengaturan melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta regulasi terkait penyelenggara sistem elektronik, pengaturannya masih bersifat umum dan belum sepenuhnya mengakomodasi kompleksitas transaksi digital. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dalam praktik (Zulfeni et al., 2026). Oleh karena itu, tanggung jawab hukum dalam transaksi marketplace perlu dipahami sebagai tanggung jawab yang bersifat proporsional dan dalam kondisi tertentu dapat bersifat kumulatif, khususnya apabila kerugian konsumen timbul akibat kontribusi kelalaian dari kedua pihak. Pendekatan ini penting guna menjamin perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen dalam ekosistem perdagangan digital.

4. Keabsahan Klausul Eksonerasi dalam Syarat dan Ketentuan Marketplace

Klausul eksonerasi merupakan ketentuan dalam suatu perjanjian yang berfungsi untuk membatasi atau bahkan meniadakan tanggung jawab salah satu pihak atas kerugian yang timbul, baik akibat wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Dalam praktiknya, klausul ini umumnya terdapat dalam perjanjian baku yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa memberikan kesempatan bagi konsumen untuk melakukan negosiasi Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia, istilah klausul eksonerasi tidak diatur secara eksplisit, melainkan dipahami melalui konsep klausul baku sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perbedaan keduanya terletak pada orientasinya, di mana klausul baku berkaitan dengan proses pembentukan perjanjian secara sepihak, sedangkan klausul eksonerasi berfokus pada substansi pembatasan atau pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Keberadaan klausul baku yang memuat pembatasan tanggung jawab pada dasarnya menimbulkan ketidakseimbangan posisi para pihak dan karenanya berpotensi batal demi hukum (Manumpil, 2016). Secara normatif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menetapkan batasan yang jelas terhadap penggunaan klausul yang merugikan konsumen. Pasal 18 ayat (1) huruf (a) secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan ketentuan yang mengalihkan tanggung jawabnya kepada konsumen. Ketentuan tersebut diperkuat oleh kewajiban agar klausul baku disusun secara transparan, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (2). Apabila ketentuan ini dilanggar, maka berdasarkan Pasal 18 ayat (3), klausul tersebut dinyatakan tidak berlaku.

Selain itu, pelanggaran terhadap ketentuan tersebut juga dapat dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK (Rohaya, 2018). Dalam praktik transaksi elektronik, peran platform marketplace telah mengalami pergeseran yang signifikan. Platform tidak lagi sekadar bertindak sebagai perantara, melainkan telah menjadi pihak yang secara aktif mengelola jalannya transaksi, termasuk dalam hal sistem pembayaran, penyajian informasi, hingga penyelesaian sengketa. Dalam kondisi demikian, platform umumnya mencantumkan ketentuan pembatasan tanggung jawab melalui mekanisme click-wrap agreement, yang hanya memberikan pilihan kepada konsumen untuk menyetujui atau menolak keseluruhan isi perjanjian tanpa ruang untuk melakukan perubahan. Pola ini menunjukkan adanya ketimpangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen, di mana konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah (Nisa, 2023). Akibatnya, meskipun regulasi telah tersedia, implementasi perlindungan konsumen dalam

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

praktik digital masih menghadapi berbagai kendala (Pembayun & Gunawan, 2025). Ditinjau dari aspek hukum perdata, keabsahan suatu perjanjian mensyaratkan terpenuhinya unsur-unsur sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, khususnya terkait kesepakatan yang diberikan secara bebas serta tujuan yang tidak bertentangan dengan hukum. Dalam konteks ini, klausul eksonerasi yang disusun secara sepihak menunjukkan bahwa kesepakatan yang terjadi tidak sepenuhnya mencerminkan kehendak bebas para pihak, melainkan lebih menyerupai persetujuan formal tanpa ruang negosiasi. Kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk penyalahgunaan keadaan (abuse of circumstances), di mana pihak yang memiliki posisi dominan memanfaatkan situasi untuk menetapkan ketentuan yang menguntungkan dirinya sendiri. Selain itu, substansi klausul yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara langsung bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) UUPK. Oleh karena itu, asas kebebasan berkontrak tidak dapat diterapkan secara mutlak, melainkan harus dibatasi oleh prinsip itikad baik dan keseimbangan para pihak (Patria & Rokhim, 2025). Berdasarkan uraian tersebut, klausul eksonerasi dalam syarat dan ketentuan marketplace tidak dapat dinilai sah secara absolut. Secara normatif, ketentuan tersebut bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan berpotensi batal demi hukum, namun dalam praktiknya masih banyak diterapkan dalam transaksi digital. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan realitas implementasi, yang tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan regulasi, tetapi juga oleh lemahnya pengawasan dan penegakan hukum. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk merumuskan kembali pembagian tanggung jawab yang lebih proporsional guna menciptakan keseimbangan hubungan hukum antara konsumen, penjual, dan platform dalam ekosistem marketplace (Zulfeni et al., 2026).

5. Konstruksi Ideal Pembebanan Tanggung Jawab dalam Transaksi Marketplace

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, permasalahan utama dalam ekosistem marketplace di Indonesia terletak pada belum jelasnya batas tanggung jawab antara penjual dan platform. Hubungan hukum tripartit dalam transaksi digital belum diimbangi dengan konstruksi tanggung jawab yang proporsional, sehingga konsumen seringkali berada pada posisi yang dirugikan. Praktik penggunaan klausul eksonerasi oleh platform turut memperparah keadaan karena cenderung membatasi tanggung jawab secara sepihak, meskipun bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen (Zulfeni et al., 2026). Kondisi ini menunjukkan adanya ketegangan antara perkembangan teknologi digital dan kebutuhan akan perlindungan hukum yang memadai (Naftali & Lie, 2026). Kelemahan sistem tersebut bersumber pada regulasi yang masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengatur karakter hubungan hukum dalam marketplace digital. Selain itu, lemahnya pengawasan dan penegakan hukum memungkinkan praktik yang merugikan konsumen tetap berlangsung. Rendahnya literasi hukum konsumen juga menjadi faktor yang memperlemah posisi mereka dalam memperjuangkan haknya (Haipon et al., 2024). Di sisi lain, fragmentasi pengaturan antara berbagai peraturan perundang-undangan menciptakan ketidakpastian hukum dalam pembebanan tanggung jawab (Pembayun & Gunawan, 2025). Sebagai solusi, konstruksi ideal pembebanan tanggung jawab perlu dibangun berdasarkan prinsip proporsionalitas. Penjual tetap menjadi pihak yang bertanggung jawab secara langsung atas pemenuhan prestasi dalam perjanjian, khususnya terkait kesesuaian barang dan kewajiban kontraktual. Namun demikian, platform tidak dapat lagi dipandang sebagai perantara pasif, melainkan harus memiliki tanggung jawab aktif dalam menjamin keamanan sistem dan melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha (Audiawati, 2026). Dalam hal kerugian konsumen timbul akibat kontribusi kedua pihak, pendekatan tanggung jawab kumulatif menjadi relevan untuk diterapkan (Giantama & Kholil, 2020). Implementasi konstruksi tersebut memerlukan penguatan kebijakan hukum yang komprehensif. Harmonisasi regulasi menjadi langkah penting untuk mengatasi tumpang tindih pengaturan yang ada (Haipon et al., 2024). Selain itu,

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

pengawasan terhadap klausul eksonerasi perlu diperketat guna mencegah pembatasan tanggung jawab yang tidak proporsional. Upaya peningkatan literasi hukum konsumen juga diperlukan agar konsumen mampu memahami dan menuntut haknya secara efektif (Naftali & Lie, 2026). Dengan demikian, sistem tanggung jawab yang lebih adaptif diharapkan mampu menciptakan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha, platform, dan konsumen dalam ekosistem perdagangan digital.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum dalam transaksi marketplace bersifat tripartit, yang melibatkan konsumen, penjual, dan platform dengan kedudukan hukum yang berbeda. Struktur hubungan ini menimbulkan kompleksitas dalam menentukan batas tanggung jawab masing-masing pihak, terutama karena regulasi yang berlaku belum secara tegas mengatur tanggung jawab platform dalam ekosistem perdagangan digital. Ketidakjelasan tersebut bukan sekadar persoalan teknis, melainkan mencerminkan adanya kekosongan normatif yang bersifat struktural dalam sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Ketidaksesuaian barang pada dasarnya merupakan bentuk wanprestasi yang lahir dari hubungan kontraktual antara penjual dan konsumen. Namun demikian, keterlibatan aktif platform dalam memfasilitasi, mengelola, dan mengendalikan sistem transaksi membuka kemungkinan pertanggungjawaban berdasarkan perbuatan melawan hukum. Dalam konteks ekosistem digital yang melibatkan lebih dari dua pihak, pemisahan yang kaku antara dasar wanprestasi dan perbuatan melawan hukum menjadi tidak lagi memadai. Oleh karena itu, dalam kondisi di mana kerugian konsumen timbul akibat kontribusi kausal dari lebih dari satu pihak.pendekatan tanggung jawab kumulatif menjadi konstruksi yang paling relevan dan berkeadilan.

Dari aspek klausul eksonerasi, penelitian ini menemukan bahwa praktik pembatasan tanggung jawab platform melalui syarat dan ketentuan layanan secara normatif bertentangan dengan Pasal 18 UUPK, khususnya terkait larangan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, sehingga berpotensi batal demi hukum. Permasalahan yang muncul tidak hanya terletak pada aspek regulasi, tetapi juga pada lemahnya mekanisme pengawasan terhadap substansi terms and conditions platform serta rendahnya efektivitas penegakan hukum di ruang digital. Penelitian ini menegaskan bahwa pembebanan tanggung jawab dalam transaksi marketplace harus dilakukan secara proporsional berdasarkan tingkat keterlibatan masing-masing pihak. Dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif, diperlukan harmonisasi regulasi antara UUPK, UU ITE, dan PP PMSE, khususnya melalui penegasan eksplisit mengenai tanggung jawab aktif platform. Selain itu, penguatan pengawasan terhadap klausul eksonerasi dalam syarat dan ketentuan layanan, serta peningkatan literasi hukum konsumen menjadi langkah yang saling melengkapi dan mendesak untuk dilaksanakan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menawarkan analisis normatif, tetapi juga berkontribusi dalam merumuskan konstruksi tanggung jawab hukum yang lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika ekosistem digital, sekaligus menjadi acuan bagi arah pembaruan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Andreyan Nata Giantama, & Munawar Kholil. (2020). Pertanggungjawaban hukum penyedia platform terhadap barang yang melanggar merek dalam marketplace. *Jurnal Privat Law*, 8(1), 21–27.

Apriani, R., Rayhan, A., & Avionita, V. (2023). Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam bertransaksi menggunakan platform e-commerce dengan perspektif hukum perlindungan konsumen. NUSANTARA: *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(11), 5214–5223.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Arief, R. P. (2023). Hukum perlindungan konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada transaksi di marketplace. *UNES Law Review*, 6(2).

Atsar, A., & Apriani, R. (2022*). Buku ajar hukum perlindungan konsumen*. Deepublish.

Audiawati, A. (2026). Tanggung jawab hukum pelaku usaha platform digital terhadap perlindungan konsumen dalam ekosistem e-commerce di Indonesia. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(2).

Haipon, H., Pujiningsih, D., Hayatulah, G. E., Harimurti, D. A., & Fitrian, Y. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains,* 7(12), 4785–4789.

Halim, A. (2023). Tanggung jawab penyedia platform e-commerce dalam melindungi transaksi jual beli melalui platform e-commerce. *Jurnal Notarius*, 2(1).

Maatuil, R. A., Manatar, O., Agumanis, J. K., Bawanda, A. A., Liputo, Z., & Rori, M. (2025). Perlindungan konsumen dalam perjanjian jual beli online. *Indonesia Economic Journal*, 4(3).

Manumpil, J. S. (2016). Klausula eksonerasi dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

Martinelli, I., Saputra, V., William, L., & Licardi, S. (2023). Tanggung jawab hukum atas konsumen dalam transaksi e-commerce terhadap kesesuaian pembelian produk pada video promosi platform TikTok di Indonesia. *UNES Law Review*, 5(4), 2160–2171.

Moksi, R. A. (2006). Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli secara e-commerce (Tesis Magister Kenotariatan, Universitas Diponegoro).

Montinaro, R. (2021). *Online marketplaces and consumer law*. Nuovo Diritto Civile.

Naftali, K. E., & Lie, G. (2026). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce akibat wanprestasi pelaku usaha: Studi pada platform Shopee dan Tokopedia. *Custodia: Journal of Legal, Political, and Humanistic Inquiry*, 1(4), 208–217.

Nisa, F. L. (2023/2024). Implementasi akad istishna' terhadap praktik jual beli online di e-commerce Indonesia. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Patria, D. K. K., & Rokhim, A. (2025). Klausula eksonerasi dalam e-commerce: antara kebebasan berkontrak dan penyalahgunaan keadaan. *USM Law Review*, 8(3).

Patricia, T., & Adam, R. C. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan kontrak elektronik dengan klausula eksonerasi pada e-commerce. *Jurnal UNES Review.*

Pembayun, E. P., & Gunawan, A. F. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi digital: Tinjauan terhadap implementasi UU Perlindungan Konsumen di marketplace. *Jurnal Fakta Hukum,* 3(2).

Perlindungan hukum bagi konsumen terkait ketidaksesuaian barang yang diterima dengan pesanannya dalam transaksi e-commerce. NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial.

Putri, A. S., Kirani, M., Sadi, M. F., Setiawan, R. Q., & Surahmad. (2024). Analisis kewajiban dan perlindungan konsumen dalam kontrak jual beli. *Media Hukum Indonesia,* 2(4), 505–514.

Rohaya, N. (2018). Pelarangan penggunaan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dalam perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum Replik*, 6(1).

Sari, I. (2020). Perbuatan melawan hukum (PMH) dalam hukum pidana dan hukum perdata. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 11(1).

Sinaga, R., & Darwis, D. (2020). Wanprestasi dalam perjanjian dan implikasinya terhadap pertanggungjawaban hukum perdata. *Jurnal Hukum Perdata Indonesia*, 2(1).

Sofwan, A. Y., Apriani, R., & Zubaedah, R. (2023).

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Thalib, E. F., & Meinarni, N. P. S. (2019). Tinjauan yuridis mengenai marketplace terkait peraturan perundang-undangan di Indonesia. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, 7(2), 194–205.

Zulfeni, A., Zalma, Z. L., & Holijah. (2026). Perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik,* 3(2), 623–626.