

# PERSYARATAN E-COMMERCE MERUGIKAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI BARANG ELEKTRONIK DI MARKETPLACE

Widya Fitri Adilia

Legal Staff pada Carsome, Indonesia

email: widya.fitri@carsome.com

## Article Info

### Article History:

Submitted: 24 March 2023

Revised: 22 May 2023

Published: 25 May 2023

### Keywords:

Standard Clause; E-Commerce; Marketplace; Consumer Protection

### Kata Kunci:

Klausula Baku; E-Commerce; Marketplace; Perlindungan Konsumen

### DOI:

<http://dx.doi.org/10.19166/lp.v1i1.6680>

## Abstract

Issues related to consumer rights are often neglected in the era of digital technology and the laws and regulations of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection are felt to be increasingly irrelevant. Many are still found in e-commerce transactions through marketplaces, which ignore consumer rights through digital requirements made unilaterally by business actors. This writing is focused on the purchase of electronic goods by consumers in e-commerce transactions through marketplaces, so that a formulation of the problem is compiled about how the forms of e-commerce requirements are burdensome and detrimental to consumers in electronic goods transactions in the marketplace, and how are consumers' efforts to obtain rights to goods electronics purchased in the marketplace when viewed from a review of Indonesian law. The writing methodology is carried out by using empirical normative research to assist in solving problems in the field of consumer protection law and assisting in the discovery of ideas for the development of legal science in providing protection for consumer rights in the digital technology era. E-commerce requirements that are burdensome and detrimental to consumers in electronic goods transactions in the marketplace are in the form of standard clauses in which there are still many provisions that violate the contents of Article 18 Paragraph (1) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Efforts by consumers to obtain rights to electronic goods purchased in the marketplace within existing regulatory provisions, that law in Indonesia still does not have specific standard requirements, and a form of supervision to take firm action against marketplace business actors who violate the provisions prohibiting the standard clauses included in the requirements e-commerce transactions.

## Abstrak

Permasalahan terkait hak konsumen yang sering terabaikan di era teknologi digital, peraturan perundang-undangan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dirasa sudah semakin kurang relevan. Masih banyak ditemukan dalam transaksi e-commerce melalui marketplace, yang mengabaikan hak-hak konsumen melalui persyaratan digital yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha. Penulisan ini difokuskan pada pembelian barang elektronik oleh konsumen dalam transaksi e-commerce melalui marketplace, sehingga disusun sebuah rumusan masalah tentang bagaimanakah bentuk persyaratan e-commerce yang memberatkan dan merugikan konsumen pada transaksi barang elektronik di marketplace, serta bagaimana upaya konsumen untuk mendapatkan hak atas barang elektronik yang dibeli

di *marketplace* bila dilihat dari tinjauan hukum Indonesia. Metodologi penulisan dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian normatif empiris guna membantu dalam memecahan persoalan di bidang hukum perlindungan konsumen dan membantu penemuan gagasan pengembangan ilmu hukum dalam memberikan perlindungan hak konsumen di era teknologi digital. Persyaratan *e-commerce* yang memberatkan dan merugikan konsumen pada transaksi barang elektronik di *marketplace* ialah berupa klausula baku yang isinya masih banyak ditemukan ketentuan yang melanggar isi Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Upaya konsumen untuk mendapatkan hak atas barang elektronik yang dibeli di *marketplace* dalam ketentuan regulasi yang ada, bahwa hukum di Indonesia masih belum memiliki standar persyaratan khusus, dan bentuk pengawasan untuk menindak tegas para pelaku usaha *marketplace* yang melanggar ketentuan larangan klausula baku yang dicantumkan di dalam persyaratan transaksi *e-commerce*.

## 1. PENDAHULUAN

Era digital yang semakin hari semakin maju dan berkembang secara pesat, tidak dapat dipungkiri bahwa hal tersebut sangat membantu manusia untuk menjalankan usahanya terutama di bidang perdagangan. Proses perdagangan kini sudah sangat dimudahkan dengan kemajuan teknologi yang ada, di mana penjualan produk dapat dilakukan melalui jaringan Internet, atau yang disebut *e-commerce*, bahkan tidak hanya di wilayah negaranya sendiri saja, namun kini dapat menjangkau wilayah negara lainnya. Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan mengatur bahwa yang dimaksud dengan perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Pengertian transaksi elektronik itu sendiri berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Transaksi *e-commerce* tidak luput dari unsur subyek yang bersangkutan, yaitu adanya penjual atau pelaku usaha dan juga pembeli atau konsumen. Istilah *e-commerce* dijelaskan kurang lebih dalam *Springer Texts in Business and Economic* yang menyebutkan bahwa "*Aids understanding of this diversified field. In general, selling and buying electronically can be either business-to consumer (B2C) or business-to-business (B2B)*".<sup>1</sup> Konsep pada *e-commerce* di sini ialah merupakan kegiatan perdagangan yang dilakukan dalam dunia maya yang berisikan kegiatan berupa penjualan langsung ataupun tidak langsung kepada pembeli atau konsumen, sehingga dapat diasumsikan bahwa kegiatan *e-commerce* bisa dilakukan kapanpun dan oleh siapapun dan dapat dilakukan di mana saja.

Kemudahan yang diberikan kepada konsumen ternyata juga menimbulkan permasalahan lainnya. Seperti yang diketahui bahwa *marketplace* merupakan salah satu

<sup>1</sup> E. Turban, King D., & Lee J., 2015, *Electronic Commerce 2002 - A Managerial Perspective*, Springer Texts in Business and Economic A Managerial and Social Networks Perspective, Eighth Edi. Switzerland: Springer International, dalam Emmy Febriani Thalib and Ni Putu Suci Meinarni, "Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia," *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan* 7, no. 2 (Agustus 2019): 195, <https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/view/622>.

penyelenggara sistem elektronik yang memberikan sarana bertemunya penjual dan pembeli dari berbagai negara, sehingga kesalahan juga sering menimpa konsumen dan menimbulkan potensi kerugian bagi konsumen, termasuk dengan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* di *marketplace*. Kementerian Perdagangan pada bulan Januari hingga Juni tahun 2021 mendapatkan total 4.855 hingga 5.103 jenis aduan dari konsumen pada sektor niaga elektronik tersebut.<sup>2</sup> Dari data yang ada, aduan konsumen lebih didominasi aduan untuk sektor *e-commerce* atau *niaga-el*. Hal ini dapat dilihat dari data Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN) Kementerian Perdagangan mencatat, 3.692 pengaduan konsumen yang dilayani pada semester pertama 2022. Sebanyak 86,1 persen atau 3.181 pengaduan berasal dari sektor niaga elektronik.

Kerugian tersebut baru meliputi pada bidang *marketplace*, sementara pada transaksi *e-commerce*, ada pula penawaran jasa di bidang keuangan bagi konsumen.

Penulisan hukum ini akan terfokus pada studi kasus pembelian barang elektronik di *marketplace*. Adapun pada sektor penjualan barang-barang elektronik merupakan barang yang diasumsikan dengan tingkat risiko yang tinggi, mengingat dengan ringkihnya kondisi barang elektronik (contohnya: barang elektronik tidak boleh dilempar, ditindih, atau diletakkan sembarang tempat) harus dikirimkan melalui ekspedisi pengiriman barang yang belum tentu terjamin akan keamanannya. Hukum perlindungan konsumen di Indonesia yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dirasa sudah tidak relevan lagi dengan perkembangan zaman sekarang di mana transaksi digital sudah mendominasi antara penjual barang dan/atau jasa kepada konsumen. Dunia digital di era modern memang lebih mempermudah kedua pihak yang akan saling bertransaksi tanpa harus terikat pada suatu tempat dan harus bertatap muka seperti jual beli konvensional. Namun dengan perkembangan transaksi *e-commerce* yang sangat pesat tersebut, juga menuntut adanya bentuk regulasi yang mengikuti perkembangan yang ada.

Kebutuhan konsumen terhadap perlindungan hak-hak mereka juga semakin kompleks. Pada transaksi *e-commerce* antara penjual dengan pembeli tidak saling bertatap muka, oleh sebab itu kecenderungan adanya kecurangan-kecurangan dalam bertransaksi pun semakin besar kemungkinannya. Sistem dalam transaksi *e-commerce* memang dibuat khusus bagi penjual dan pembeli untuk menandatangani melalui kesepakatan elektronik, dan penandatanganan secara elektronik ini dibuat pada saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.<sup>3</sup> Berkaitan dengan permasalahan yuridis di mana tentang jaminan kepastian hukum, konsumen dinilai memiliki posisi yang lemah dan rentan untuk tidak mendapatkan kepastian hukum.<sup>4</sup> Sebagai sebuah negara konstitusi yang berlandaskan hukum pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara menjamin warga negaranya seperti pada ketentuan Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum" Ketentuan pada pasal tersebut juga berlaku untuk para konsumen di Indonesia sebagai warga negara yang dilindungi sehingga tidak boleh ada orang yang melanggar haknya karena hal tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum dari negara kepada warga negaranya.

---

<sup>2</sup> Francisca Christy Rosana, "4 Penipuan Belanja Online: Barang Tak Sampai Hingga Beli HP Yang Datang Kardus," *Tempo.co*, 12 August 2021, <https://bisnis.tempo.co/read/1493562/4-penipuan-belanja-online-barang-tak-sampai-hingga-beli-hp-yang-datang-kardus>.

<sup>3</sup> Abdul Halim Barkatullah and Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), vii.

<sup>4</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2000), 9.

Latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, merupakan salah satu bentuk identifikasi masalah terhadap perkembangan hukum perlindungan konsumen sehingga dirumuskan permasalahan tentang bagaimanakah bentuk persyaratan *e-commerce* yang memberatkan dan merugikan konsumen pada transaksi barang elektronik di *marketplace*, serta bagaimana upaya konsumen untuk mendapatkan hak atas barang elektronik yang dibeli di *marketplace* bila dilihat dari tinjauan hukum Indonesia.

## 2. METODE

Metodologi penulisan ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian normatif empiris guna membantu dalam memecahkan persoalan di bidang hukum perlindungan konsumen dan membantu penemuan gagasan pengembangan ilmu hukum dalam memberikan perlindungan hak konsumen di era teknologi digital.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Pengabaian Hak Konsumen pada Transaksi *E-commerce* di *Marketplace* di Indonesia

Kemajuan teknologi yang berkembang pesat tersebut, mulai memudahkan kehidupan masyarakat termasuk salah satunya ialah adanya transaksi *e-commerce* dalam proses jual beli barang dan/atau jasa. Proses jual beli barang dan/atau jasa tanpa bertemunya pembeli dan penjual, termasuk juga kemudahan pengiriman barang yang ditawarkan pihak penjual, serta menghemat waktu bagi pembeli, membuat transaksi *e-commerce* semakin diminati. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang *marketplace* sebagai wadah bertemunya penjual dan pembeli secara *online* pun ikut bertumbuh secara pesat.

Berkembangnya transaksi *e-commerce* melalui *marketplace* yang begitu pesat di Indonesia, Penulis menemukan fakta yang disajikan dalam Laporan Direktorat Statistik Keuangan, Teknologi Informasi, dan Pariwisata tahun 2021<sup>5</sup> sebagai hasil temuan penelitian studi kepustakaan berupa dokumen laporan yang memaparkan hasil daftar usaha terpilih di seluruh Provinsi di Indonesia. Pendataan Survei *E-Commerce* 2021 merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Fungsi Statistik Komunikasi dan Teknologi Informasi, Badan Pusat Statistik (BPS).<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Direktorat Statistik Keuangan, Teknologi Informasi, dan Pariwisata, *Statistik E-Commerce 2021* (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2021).

<sup>6</sup> *Ibid.*

**Gambar 1.** Persentase Usaha *E-Commerce* Menurut Provinsi dan Nilai Pendapatan *E-Commerce* dari *Marketplace* tahun 2020<sup>7</sup>

Provinsi	Nilai Pendapatan <i>E-Commerce</i> dari <i>Marketplace</i>				Total
	< 300 Ji	300 Ji - < 2,5 M	2,5 M - 50 M	> 50 M	
Aceh	99,73	0,27	-	-	100,00
Sumatera Utara	97,75	1,45	0,80	-	100,00
Sumatera Barat	100,00	-	-	-	100,00
Riau	97,23	2,47	0,30	-	100,00
Jambi	99,00	1,00	-	-	100,00
Sumatera Selatan	97,69	1,76	0,28	0,27	100,00
Bengkulu	99,50	0,50	-	-	100,00
Lampung	98,76	0,78	0,46	-	100,00
Kep. Bangka Belitung	98,55	1,45	-	-	100,00
Kepulauan Riau	99,73	-	0,27	-	100,00
DKI Jakarta	93,95	4,76	1,29	-	100,00
Jawa Barat	98,41	1,14	0,45	-	100,00
Jawa Tengah	99,66	0,17	0,17	-	100,00
D.I. Yogyakarta	99,46	0,43	0,03	0,08	100,00
Jawa Timur	99,41	0,59	-	-	100,00
Banten	95,73	4,27	-	-	100,00
Bali	96,05	3,74	0,21	-	100,00
Nusa Tenggara Barat	99,00	1,00	-	-	100,00
Nusa Tenggara Timur	99,15	0,85	-	-	100,00
Kalimantan Barat	98,78	1,00	0,22	-	100,00
Kalimantan Tengah	99,18	0,82	-	-	100,00
Kalimantan Selatan	99,48	0,52	-	-	100,00
Kalimantan Timur	99,47	0,13	0,40	-	100,00
Kalimantan Utara	98,77	0,78	0,45	-	100,00
Sulawesi Utara	98,27	0,54	1,19	-	100,00
Sulawesi Tengah	100,00	-	-	-	100,00
Sulawesi Selatan	100,00	-	-	-	100,00
Sulawesi Tenggara	97,71	1,36	0,93	-	100,00
Gorontalo	97,53	0,59	1,88	-	100,00
Sulawesi Barat	100,00	-	-	-	100,00
Maluku	100,00	-	-	-	100,00
Maluku Utara	100,00	-	-	-	100,00
Papua Barat	100,00	-	-	-	100,00
Papua	99,47	0,53	-	-	100,00
Indonesia	98,45	1,23	0,31	0,01	100,00

Sumber: Laporan Badan Pusat Statistik Indonesia 2021

Data pada gambar 1 tersebut di atas, menyajikan persentase banyaknya usaha *e-commerce* setiap Provinsi dan jumlah nilai pendapatan *e-commerce* dari perusahaan *marketplace* di tahun 2020 lalu. Tentunya, permasalahan tentang perlindungan konsumen pun juga ikut meningkat. Berkembangnya jumlah pendapatan *e-commerce* melalui *marketplace*, tentu berhubungan dengan meningkatnya jumlah konsumen yang memilih melakukan transaksi *e-commerce* melalui *marketplace*. Hal ini juga menjadi titik mula permasalahan yang akan dihadapi oleh para konsumen dan tentu saja permasalahan tersebut memiliki kecenderungan untuk merugikan konsumen.

Perlindungan hak konsumen yang kerap diabaikan oleh para pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* sangat mungkin terjadi dan beberapa kasusnya, juga sering ditemukan di sekitar kita. Fakta berikut ini penulis temukan dari permasalahan perlindungan konsumen yang sampai ke meja persidangan, antara lain: Putusan pengadilan yang berkaitan dengan tema penulisan ini, yaitu:

<sup>7</sup> *Ibid.*, 47.

1. Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn, yang berisikan tentang putusan perkara antara konsumen dengan pelaku usaha *marketplace* Tokopedia dalam pembelian barang elektronik, di mana gugatan konsumen dalam putusan ini ditolak oleh Majelis Hakim. Kronologi berawal ketika Penggugat sebagai konsumen melakukan transaksi pembelian Macbook Pro 13" Grey 2017 Touch Bar MPXW2 Core i5 SSD 512GB RAM 8GB lewat aplikasi Tokopedia (sebagai pihak Tergugat), sehingga keluar surat tagihan pembayaran dari Tokopedia. Uang yang harus dibayarkan oleh Penggugat ialah sejumlah Rp 22.369.400 (dua puluh dua juta tiga ratus enam puluh sembilan ribu empat ratus rupiah), dan telah dibayarkan Penggugat pada 15 Februari 2018 ke rekening Tergugat. Transaksi pembayaran pertama yang ditransfer sebesar Rp 22.200.834, namun kemudian Penggugat melakukan transaksi pembayaran kedua sejumlah Rp 500.000. Saat itu ada informasi yang dikirimkan Tergugat, bahwa Tergugat membatalkan transaksi tersebut dan melakukan pengembalian sejumlah Rp 500.000 pada transaksi Penggugat yang kedua ke rekening milik Penggugat. Faktanya dana sebesar Rp 22.200.834, pada transaksi pembayaran yang pertama, belum dilakukan pengembalian oleh Tergugat. Laporan pengembalian uang transaksi tersebut berstatus dan bertuliskan adanya dugaan penipuan dari pihak penjual yang ada di Tokopedia. Hasil dari tim investigasi Tergugat pada permasalahan ini ialah bahwa dana sebesar Rp 22.200.834 milik Penggugat, telah dicairkan oleh pihak Tergugat kepada pihak lain sehingga Tergugat tidak bisa melakukan pengembalian dana yang telah ditransferkan oleh Penggugat tersebut. Dana Penggugat yang tidak dikembalikan tersebut oleh pihak Tergugat, menyebabkan Penggugat sebagai konsumen mengalami kerugian besar karena barang dan uang Penggugat sebagai konsumen telah hilang. Majelis Hakim berpendapat bahwa belum adanya hubungan hukum antara penjual dan pembeli pada transaksi ini. Majelis Hakim berpendapat bahwa pada perkara tersebut baru ditemukan adanya kesepakatan harga dan barang oleh konsumen dengan penjual, sementara pihak Tokopedia sebagai Tergugat hanya sebagai pihak penyedia layanan *marketplace* yang tidak terlibat dalam proses jual beli antara penjual dan pembeli, sehingga Majelis Hakim memutuskan untuk menolak gugatan Penggugat pada hasil Putusan Pengadilan Negeri Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn.
2. Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 432/Pdt.G/2022/PN Jkt.Sel. Putusan ini berisikan tentang sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha *marketplace* Shopee yang menjual hasil buku ciptaan Penggugat yang merupakan hasil bajakan dari buku asli hasil karya si Penggugat yang juga merupakan konsumen dari Shopee. Pada hasil putusan ini Majelis Hakim menolak gugatan Pemohon dengan pertimbangan bahwa permasalahan yang dialami oleh Penggugat ialah merupakan permasalahan Hak Kekayaan Intelektual, sehingga Pengadilan Negeri tidak memiliki kewenangan untuk memutus perkara HAKI yang seharusnya menjadi kewenangan Pengadilan Niaga. Duduk perkara yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen kali ini bermula pada saat Penggugat menemukan buku hasil tulisannya terjual di salah satu akun penjual yang ada di aplikasi Shopee dengan harga yang sangat murah dari harga jual yang sebenarnya. Penggugat semula hendak menguji keaslian buku yang dijual tersebut untuk membuktikan apakah buku yang dijual tersebut adalah hasil bajakan ataukah yang asli. Penggugat melakukan pemesanan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam sistem pembelian melalui transaksi *e-commerce* di Shopee. Pada saat pesanan buku yang diduga adalah buku bajakan, penggugat membandingkan jumlah isi halaman hingga melakukan perbandingan pada warna *cover* buku, dan ternyata buku

yang dijual melalui akun Shopee tersebut adalah tidak asli. Penggugat merasa dirugikan dalam hal ini ialah oleh pihak Shopee yang melakukan pembiaran penjualan buku tidak asli sehingga, penggugat mengalami kerugian, karena penjualan buku tidak asli melalui Shopee tersebut telah didapati beberapa jumlah pembeli yang melakukan transaksi pembelian. Majelis Hakim membenarkan dalil eksepsi Tergugat, bahwa Tergugat telah mencantumkan ketentuan bagi setiap pengguna di platform Shopee atas daftar barang yang melanggar kebijakan seperti halnya HAKI, Tergugat tidak diwajibkan serta pula tidak dimungkinkan untuk memastikan setiap dan seluruh barang yang didaftarkan secara *online* oleh penjual pada Platform Shopee tidak melanggar HAKI. Ketentuan ini dituliskan dalam klausula baku pada syarat dan ketentuan oleh pihak Shopee sebagai perusahaan *marketplace*.

### 3.2 Permasalahan Persyaratan *E-Commerce* yang Memberatkan dan Merugikan Konsumen

Permasalahan persyaratan *e-commerce* yang memberatkan dan merugikan konsumen pada transaksi barang elektronik di *Marketplace* juga ditemukan dalam hasil wawancara kepada responden yang pertama ialah dengan Saudari Nadia Firdausyah<sup>8</sup> yang pernah membeli *handphone* merek Redmi seri Note 8 melalui aplikasi Shopee pada saat Hari Belanja Nasional (Harbolnas) 11.11 tahun 2019 lalu. Nadia Firdausyah menceritakan pengalamannya membeli *handphone* Redmi Note 8 dari toko *online* di Shopee dengan nama akun @pusathapemakassar. Akun penjual tersebut menuliskan *caption*<sup>9</sup> bahwa setiap pembelian *handphone* melalui tokonya akan dikirim dengan *packaging* (kotak bungkus) kayu khusus, namun yang didapati saudari Nadia Firdausyah pada saat menerima barang, *handphone* yang ia terima hanya dibungkus dengan plastik bungkus gelembung saja tanpa ada perlindungan bungkus kayu seperti yang dituliskan dalam kotak deskripsi barang di akun penjual.

Berbeda dengan pengalaman yang dialami oleh responden kedua, yaitu dengan saudari Puteri Saphira Nasution.<sup>10</sup> Pada saat dilakukan wawancara oleh Penulis tentang pengalaman responden saat melakukan transaksi *e-commerce* melalui *marketplace* besar di Indonesia yaitu Tokopedia, ia pernah hampir tertipu dengan penjual yang ada di Tokopedia ketika hendak melakukan pembelian alat penyedot debu (*vacuum cleaner*) merek Xiaomi seri MI Robot Mop 2 Lite. Pada keterangan deskripsi kondisi barang yang ada di akun penjual tersebut, tertulis "*READY STOCK*" yang artinya barang yang ada di toko tersebut tersedia dan siap untuk dikirim kepada konsumen. Saudari Puteri Saphira Nasution kemudian langsung menyetujui proses pembelian dengan metode yang dibuat oleh sistem Tokopedia, dan status barang kemudian berubah menjadi status "*dikemas*", yang artinya bahwa penjual sudah menerima pemberitahuan pemesanan konsumen, dan harus segera mengirimkan barang pesanan konsumen tersebut sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh Tokopedia, yaitu tertulis bahwa barang harus dikirim sampai tiga hari kedepan setelah tanggal pemesanan dari konsumen.

---

<sup>8</sup> Nadia Firdausyah (konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce* barang elektronik melalui aplikasi *Shopee*), interview by author, 1 November 2022.

<sup>9</sup> Sebuah penjelasan yang dituliskan penjual dalam kotak deskripsi barang, guna memberikan informasi kepada konsumen tentang kondisi barang yang dijual.

<sup>10</sup> Puteri Saphira Nasution (konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce* melalui Tokopedia), interview by author, 1 November 2022.

Ironisnya, hampir lebih dari dua minggu dari hari pemesanan yang dilakukan saudari Puteri Saphira Nasution, barang pesannya tidak kunjung datang dan status yang tertera di Tokopedia, masih tertulis “dikemas”, dan belum berubah menjadi status “dikirim”. Saudari Puteri Saphira Nasution langsung menghubungi penjual melalui pesan teks yang ada di Tokopedia, dan menanyakan status barang pesannya kepada si penjual, namun penjual menjawab bahwa barang yang dipesan sedang kosong dan belum datang dari pabriknya, padahal jelas tertulis dalam kotak keterangan penjual bahwa barang tersebut tersedia atau berstatus “*ready stock*”. Saudari Puteri Saphira Nasution merasa tertipu bahwa informasi yang diberikan penjual merupakan informasi yang tidak benar dan tidak jujur, dan merugikan konsumen dari segi waktu. Walaupun telah dirugikan dari segi waktu, ia menyampaikan bahwa untungnya, uang transaksi belum dikirimkan kepada penjual karena melalui sistem Tokopedia, barang harus diterima terlebih dahulu oleh pembeli, baru ada konfirmasi persetujuan untuk mengirimkan sejumlah uang yang harus dibayarkan kepada penjual.

Demikian juga dengan pengalaman responden ketiga, Saudara Rendy Surya Maulana.<sup>11</sup> Saudara Rendy Surya Maulana menceritakan pengalamannya bahwa ia pernah mengalami kerugian pada saat melakukan pembelian jam tangan pintar, *smart watch* seri Xiaomi S1 Active di *marketplace* Bukalapak.com. Ia melakukan pemesanan barang tersebut sesuai ketentuan yang telah disepakati melalui sistem Bukalapak. Barang tersebut telah dikirim dan diterimanya sesuai dengan deskripsi yang dijabarkan oleh penjual, namun pada saat hendak men-charge baterai *smart watch* tersebut, jam tangan pintar tersebut tidak kunjung menyala, atau mati total tidak dapat dioperasikan.

Peristiwa tersebut menyebabkan saudara Rendy Surya Maulana segera menghubungi kembali penjual dan menceritakan keluhannya atas barang pesanan yang diterimanya tidak kunjung menyala. Respon penjual pertama kali langsung memberi panduan tentang cara pengisian baterai pada saat pertama kali barang dibuka dari kotaknya. Panduan tersebut telah dilakukan saudara Rendy Surya Maulana, namun barang itu juga tidak kunjung menyala, dan ia lalu menanyakan kepada penjual apakah barang tersebut dapat ditukar atau dilakukan proses *refund*.<sup>12</sup> Sejak saudara Rendy Surya Maulana menanyakan hal tersebut, penjual kemudian tidak membalas dalam waktu lama (*slow respond*), dan kemudian memberikan informasi bahwa apabila hendak melakukan proses *refund*, maka syarat pertama ialah harus menyertakan *video unboxing* atau proses membuka kemasan pertama kalinya dan video tersebut tidak boleh terputus dan harus segera dikirimkan kepada penjual. Proses yang alot saat itu terjadi antara saudara Rendy Surya Maulana dengan penjual tersebut yang pada akhirnya saudara Rendy Surya Maulana memilih untuk tidak melanjutkan diskusi dengan penjual dan mengalami kerugian uang beserta barang pesanan yang tidak berfungsi semestinya.

Ketentuan yang dianjurkan oleh penjual tersebut mirip dengan ketentuan dalam perjanjian klausula baku. Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan klausula baku:

---

<sup>11</sup> Rendy Surya Maulana (konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce* melalui Bukalapak.com), interview by author, 1 November 2022.

<sup>12</sup> Proses *refund* adalah istilah yang digunakan dalam transaksi *e-commerce* yaitu bentuk pengembalian uang kembali milik konsumen apabila barang yang diterimanya rusak atau tidak berfungsi dan tergantung dari kesepakatan kedua belah pihak.

adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Pengertian tersebut bahwa perjanjian kesepakatan antara penjual pembeli ditentukan sendiri oleh si pelaku usaha sebagai penjual, dan konsumen mau tidak mau harus mematuhi ketentuan tersebut. Sebagai bentuk perlindungan kepada konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan ketentuan lanjutan bahwa dalam membuat klausula baku, maka pelaku usaha dilarang mencantumkan ke dalam isi perjanjian jual beli yang menekankan bahwa:

1. Pelaku usaha tidak boleh mencantumkan isi ketentuan untuk mengalihkan tanggungjawabnya terhadap konsumen.
2. Pelaku usaha dilarang untuk menolak adanya proses *refund* atau menolak pengembalian baik uang konsumen ataupun barang yang dibeli konsumen.
3. Pelaku usaha dilarang mencantumkan ketentuan seolah pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha untuk bertindak secara sepihak atas barang yang dibeli dengan cara angsuran atau cicilan.
4. Pelaku usaha dilarang mengatur cara-cara pembuktian atas hilangnya guna barang dan manfaat jasa yang dibeli oleh konsumen.
5. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang diletakkan dalam posisi yang sulit diakses atau sulit dibaca oleh konsumen dan dilarang menggunakan kata-kata yang membingungkan konsumen.

Selain dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang ketentuan klausula baku diatur dalam Pasal 30 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang menggunakan istilah perjanjian baku.

Larangan yang diatur menyerupai dengan aturan larangan yang tidak boleh dicantumkan dalam klausula baku yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun subyeknya lebih spesifik yaitu larangan yang tidak boleh dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Ketentuan klausula baku sempat menjadi perbincangan yang menimbulkan pro dan kontra. Pasalnya, ditemukan dalam *ratio decidendi* Majelis Hakim dalam Putusan MA No. 2078 K/Pdt/2009<sup>13</sup> serta Putusan MA No. 836 K/PDT.Sus/2009 yang secara tersirat, menyatakan bahwa definisi klausula baku lebih memihak kepada pelaku usaha dibandingkan konsumen sehingga esensinya dirasakan berat sebelah karena seolah-olah konsumen dipaksa untuk sepakat atas ketentuan yang ditentukan oleh pelaku usaha. Posisi konsumen yang dianggap lemah menjadi semakin lemah dalam ketentuan klausula baku. Pada perspektif ketentuan hukum perdata,

---

<sup>13</sup> Kronologi duduk perkara pada Putusan MA No. 2078 K/Pdt/2009 ialah mengenai sengketa konsumen dengan pelaku usaha penyedia parkir, dimana hilangnya kendaraan penggugat sebagai konsumen jasa layanan parkir milik tergugat, terdapat ketentuan klausula baku dalam karcis parkir bahwa tergugat mengalihkan tanggung jawab atas kehilangan kendaraan bermotor milik perenggugat. Hal tersebut dilarang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Penulis juga menggunakan *ratio decidendi* Majelis Hakim pada Putusan MA No 836 K/PDT.Sus/2009, sehingga berkaitan dengan penulisan ini, walaupun kronologi kasus bukan tentang tema transaksi *e-commerce* dan *marketplace*, guna membantu penulis dalam membangun argumen analisis terkait, maka difokuskan pada pendapat Majelis Hakim dalam bagian menimbang, tentang penilaian ketentuan klausula baku yang hendak penulis cantumkan.

perjanjian atau klausula baku dianggap bertentangan dengan Pasal 1320 KUHPerdara yang mengatur tentang syarat sahnya perjanjian, di mana harus ada kesepakatan kedua belah pihak dalam sebuah perjanjian, dan apabila dalam sebuah perjanjian hanya ditentukan salah satu pihak dan pihak lainnya dipaksa untuk menyetujui kesepakatan tersebut, maka akan menimbulkan ketidakpastian hukum.

Menurut Wirjono Prodjodikoro,<sup>14</sup> bahwa dalam hubungan kontrak yang tidak seimbang antar pihak, maka termasuk dalam doktrin ketidakadilan atau disebut sebagai *unconscionability*. Kondisi yang dimaksud sebagai keadaan *unconscionability* ini biasanya ditemukan pada posisi tawar yang lemah oleh salah satu pihak dalam sebuah hubungan hukum yang tertuang dalam perjanjian. Unsur tidak adanya *bargaining power* antara para pihak yang seimbang dalam melakukan kesepakatan melalui perjanjian, ditemukan pada ketentuan klausula baku yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konsumen dalam hal ini memiliki posisi yang lemah karena tidak memiliki kesempatan dalam menentukan tentang hal apa saja yang tertuang dalam perjanjian yang akan disepakati bersama dengan pelaku usaha.

Pada Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen<sup>15</sup>, terdapat pemetaan permasalahan yang sangat krusial terkait adanya kelemahan gramatika dan sistematika pada beberapa pasal yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satunya ialah ketentuan klausula baku yang dalam pengaturannya terdapat ketidakjelasan antara perbedaan klausula baku dengan perjanjian baku, sehingga ditemukan banyak bentuk perjanjian dalam transaksi jual beli (terlebih dalam transaksi digital) yang sangat merugikan hak konsumen. Berdasarkan urgensi tersebut, maka perlu dilakukan perubahan rumusan penerapan dan akibat hukum dari klausula baku yang sering merugikan konsumen, dan dalam perubahan tersebut diharapkan dapat mewujudkan kepastian hukum bagi masyarakat.

Ketentuan persayaratan yang diajukan oleh pihak *marketplace* kadang dituliskan dengan bahasa yang sulit untuk dipahami. Contohnya dalam Syarat dan Ketentuan dari *marketplace* Tokopedia berikut ini, pada Syarat dan Ketentuan Huruf C tentang Transaksi Pembelian Nomor 16 dan 24 yaitu:<sup>16</sup>

*“The Buyer understands and agrees to release Tokopedia from liability in the event of any obstacles to transactions using the split payment method, including but not limited to transaction constraints, payment constraints, delivery constraints, as well as damage and/or loss of Goods in whole or in part...” “....Tokopedia is authorized to make decisions on unresolved transaction problems due to the absence of a settlement agreement, both between the Seller and the Buyer, by looking at the available evidence. Tokopedia's decision is a final decision that cannot be contested and binds the Seller and Buyer to comply with it.*

Pembeli atau konsumen dianggap harus memahami dan menyetujui untuk melepaskan Tokopedia dari tanggung jawab apabila terjadi kendala atas transaksi yang menggunakan metode *split payment*, termasuk namun tidak terbatas pada kendala transaksi, kendala

---

<sup>14</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian* (Bandung: Mandar Maju, 2000), 4 dikutip dalam Agus Budianto and Gwendolyn Ingrid Utama, *Aspek Jasa Pelayanan Kesehatan Dalam Perspektif Perlindungan Pasien* (Bandung: Karya Putra Darwati, 2010), 74

<sup>15</sup> Badan Pembinaan Hukum Nasional, *Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2020), 4-7.

<sup>16</sup> Tokopedia, “Terms & Conditions,” accessed 7 November 2022, <https://www.tokopedia.com/terms?lang=id>.

pembayaran, kendala pengiriman, maupun kerusakan dan/atau kehilangan Barang baik sebagian maupun seluruhnya. Bahasa yang disampaikan tidak mudah dipahami untuk semua kalangan konsumen. Hanya segmen konsumen pasar tertentu yang dapat memahami ketentuan yang dituliskan oleh Tokopedia seperti contoh diatas.

Lanjutan ketentuan yang dibuat ialah bahwa pihak Tokopedia berwenang mengambil keputusan atas permasalahan-permasalahan transaksi yang belum terselesaikan akibat tidak adanya kesepakatan penyelesaian, baik antara Penjual dan Pembeli yang melakukan transaksi *e-commerce*. Keputusan Tokopedia adalah keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat pihak Penjual dan Pembeli untuk mematuhi. Artinya bahwa pada ketentuan yang dikeluarkan pihak Tokopedia tersebut mengandung unsur dalam pengertian klausula baku. Pada ketentuan yang dibuat oleh Tokopedia tersebut merupakan bentuk klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha, dan isi ketentuan tersebut dituliskan bahwa dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Hal tersebut jelas terjadi ketidak seimbangan hak antara pelaku usaha platform digital yang dapat mengotak-atik ketentuan dengan kecepatan tertentu tanpa memberikan jeda waktu kepada konsumen untuk memahami isi ketentuan dalam klausula baku milik Tokopedia tersebut.

Lain hal yang ditentukan oleh *marketplace* milik Shopee, bahwa khusus pada pembelian barang elektronik, pihak Shopee memberikan ketentuan yang berbeda dengan milik Tokopedia. Syarat dan ketentuan yang berlaku yang dituliskan oleh pihak Shopee sebagai klausula baku ialah seperti yang tercantum di bawah ini:

**Gambar 2.** Kebijakan Shopee Tentang Syarat Dan Ketentuan Proteksi Elektronik<sup>17</sup>

**Shopee** | Pusat Bantuan Kebijakan Shopee

**Umum**

1. Proteksi Elektronik hanya bisa digunakan oleh Pengguna terdaftar di Situs/Aplikasi yang melakukan pembelian Barang dan memilih layanan Proteksi Elektronik melalui Situs/Aplikasi.
2. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa layanan yang terdapat dalam Proteksi Elektronik disediakan oleh Mitra dan Shopee hanya bertindak sebagai perantara.
3. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa Polis Asuransi/Sertifikat Polis merupakan kesepakatan tertulis antara Mitra Asuransi dan Pengguna terkait pelaksanaan Proteksi Elektronik termasuk namun tidak terbatas pada syarat dan ketentuan, pengajuan dan proses Klaim.
4. Pembeli yang telah memilih untuk menggunakan layanan Proteksi Elektronik hanya dapat mengajukan Klaim kepada Mitra Asuransi melalui kanal dan prosedur yang telah ditentukan oleh Mitra sebagaimana diinformasikan dalam Polis Asuransi/Sertifikat Polis.
5. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa proses dan keputusan atas Klaim merupakan kewenangan dari Mitra Asuransi.
6. Pengguna menyetujui untuk membebaskan Shopee dari segala tuntutan kewajiban, ganti rugi dan kompensasi dalam bentuk apapun terkait pelaksanaan layanan Proteksi Elektronik termasuk proses pertanggungangan, Klaim dan hal lainnya yang dilakukan oleh Mitra Asuransi.
7. Shopee berwenang untuk melakukan perubahan pada seluruh atau sebagian daripada Syarat dan Ketentuan ini.

Sumber: *Website* Shopee tentang syarat dan ketentuan proteksi elektronik.

Pihak yang bertanggung jawab atas kerugian konsumen dalam transaksi pembelian barang elektronik yang diberlakukan melalui *marketplace* Shopee ialah bahwa, konsumen harus menyetujui ketentuan untuk membebaskan pihak Shopee dari segala tuntutan kewajiban, ganti rugi dan kompensasi dalam bentuk apapun terkait pelaksanaan layanan “Proteksi Elektronik” termasuk proses pertanggungangan, klaim dan hal lainnya yang dilakukan oleh Mitra Asuransi. Pihak mitra asuransi yang ditunjuk oleh Shopee memiliki

<sup>17</sup> Shopee, “Syarat dan Ketentuan Proteksi Elektronik,” accessed 7 November 2022, <https://help.shopee.co.id/portal/article/72018-Syarat-dan-Ketentuan-Proteksi-Elektronik>.

tanggung jawab dalam memberikan proteksi elektronik. Pihak asuransi yang memiliki kewenangan klaim proteksi elektronik dialihkan kepada PT Bahtera Wahana Tritata dan PT Asuransi Simas Insurtech.<sup>18</sup> Konsumen sebagai pembeli yang menggunakan proteksi elektronik yang disediakan Shopee, wajib mematuhi ketentuan pengajuan klaim yang dibuat oleh Mitra Asuransi yang telah disebutkan. Barang elektronik yang dibatasi untuk pengajuan klaim dari pihak mitra asuransi milik Shopee, dikhususkan pada barang elektronik yang ditentukan oleh pihak Shopee, dan yang termasuk dalam barang-barang elektronik, disebutkan dalam kriteria tertentu yang dijabarkan melalui tabel berikut ini:

**Tabel 1.** Kebijakan Shopee tentang Syarat dan Ketentuan Proteksi Elektronik<sup>19</sup>

LIST BARANG ELEKTRONIK	
Televisi	AC Portable
Monitor/Dekstop	Kulkas
Printer	Rice Cooker
Dispenser Air	Oven
Water Purifier	Slow Cooker
Kompas	Microwave
Deep Fryer	Juicer
Alat Masak Khusus (Popcorn Maker, Coffee & Tea Maker, Ice Cream Maker)	Mixer
Speaker	Blender
Media Player	Toaster
Kipas Angin Listrik	Setrika Uap
GPS	Mesin Cuci
Kamera CCTV	Alat Pengering Baju
AC	Vacuum Cleaners
Air Cooler	Camera

Sumber: Website Shopee

Pihak Shopee sebagai perusahaan *marketplace* juga menerapkan adanya ketentuan klausula baku yang tertulis dalam syarat dan ketentuan bahwa Shopee memiliki kewenangan untuk melakukan perubahan pada sebagian atau seluruhnya yang tertuang dalam Syarat dan Ketentuan yang berlaku dan wajib disepakati oleh pihak konsumen.

### 3.3 Klausula Baku Sebagai Bagian dalam Transaksi E-Commerce di Marketplace

Ketentuan klausula baku yang menyatakan bahwa walaupun di dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa ada larangan-larangan yang dibuat untuk pelaku usaha dalam membuat klausula baku, memiliki tujuan untuk memberikan kedudukan yang seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha sesuai dengan prinsip-prinsip kebebasan berkontrak, kenyataannya hal itu dapat menjadi *boomerang* yang bisa merugikan pihak konsumen. Era teknologi seperti sekarang ini segala syarat dan ketentuan dapat dibuat

<sup>18</sup> *Ibid.*

<sup>19</sup> *Ibid.*

secara digital dan isi dari ketentuan tersebut seolah-olah tidak memberikan *power* kepada pihak konsumen. Tersirat dalam ketentuan yang ada dalam Tokopedia dan Shopee seperti yang telah penulis cantumkan, segala isi syarat tersebut dibuat untuk lebih cenderung memihak para pelaku usaha.

Akibat hukum pada setiap klausula baku yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, dan didapati pada isi klausula tersebut telah melanggar ketentuan larangan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dinyatakan dalam Pasal 18 ayat (3) bahwa klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum. Larangan dalam ketentuan pembuatan klausula baku seolah diabaikan oleh pelaku usaha karena pelaku usaha dapat dengan sewaktu-waktu mengubah syarat dan ketentuan yang berlaku selama terjadinya transaksi. Hal ini menimbulkan ketidakpastian dalam hukum bahwa norma yang dibuat dalam suatu peraturan perundang-undangan, semakin berkembangnya zaman, justru malah cenderung merugikan hak-hak konsumen dan terjadi ketidakseimbangan kedudukan yang diharapkan dapat memberikan perlindungan bagi konsumen.

Pelaku usaha dapat secara sewenang-wenang menetapkan ketentuan dan forum penyelesaian sengketa secara sepihak yang hanya mengunggulkannya sedangkan masyarakat sebagai konsumen tidak memperoleh jaminan akan kepastian, perlindungan, dan kesempatan yang sama untuk meneguhkan hak-haknya sebagai konsumen. Aturan terkait pemilihan forum penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha, secara sepihak ditentukan sendiri oleh pelaku usaha, dan hak konsumen untuk mendapat jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang sama di hadapan hukum menjadi terabaikan. Sengketa yang mungkin terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen, pada penentuan forum penyelesaiannya, menurut hemat Penulis, harus disepakati oleh kedua belah pihak. Penentuan forum penyelesaian sengketa yang dibuat sepihak apalagi dibuat oleh pelaku usaha, justru semakin menimbulkan ketidakadilan dan semakin menjauhkan kepastian hukum akan hak-hak konsumen yang seharusnya terlindungi.

Posisi konsumen yang selalu berada di pihak yang lemah dibandingkan dengan posisi pelaku usaha, tentu harus ada campur tangan Pemerintah untuk mewujudkan bentuk perlindungan kepada konsumen. Tindakan Pemerintah untuk melindungi konsumen Indonesia di era digital seperti sekarang ini, mengutip dari pendapat bapak Teguh Samudra<sup>20</sup>, sejak awal Pemerintah Indonesia telah mewujudkan regulasi untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Regulasi tersebut contohnya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana dalam regulasi tersebut dibuat untuk melindungi konsumen dan pelaku bisnis. Kemudian pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, regulasi ini dibuat untuk mengatur para pebisnis di bidang jasa keuangan agar tunduk dan taat pada peraturan tertentu dalam menjalankan bisnis di bidang keuangan, investasi atau asuransi dan lain sebagainya.

Regulasi yang dibuat oleh Pemerintah yang berkaitan dengan ketentuan teknologi digital, diatur melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang kemudian diperbaharui melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Regulasi tersebut dengan peraturan perundang-undangan

---

<sup>20</sup> Teguh Samudera (advokat dan dosen pengajar di berbagai universitas yang menyelenggarakan Pendidikan Khusus Profesi Advokat yang bekerja sama dengan IKADIN, PERADI, KAI dan FERARI (Federasi Advokat Republik Indonesia)), interview by author, 2 November 2022.

turunannya, mengatur segala hal mulai dari definisi hingga ketentuan pidana dalam segala hal yang berkaitan dengan informasi dan transaksi elektronik.

Pelaku usaha yang dalam menjalankan usahanya, diduga menimbulkan kerugian, terutama kepada konsumen, maka oleh Pemerintah Indonesia, diatur melalui regulasi yang berbeda-beda sesuai jenis dan bidangnya masing-masing. Contoh-contoh bila dikaitkan antara permasalahan dengan regulasinya adalah sebagai berikut:

1. Apabila didapati adanya kecurangan dalam teknologi yang dilakukan oleh pelaku usaha, maka dapat dikenakan sanksi yang diatur melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan turunannya.
2. Bila dalam hal untung dan rugi antara konsumen dengan pelaku usaha, maka untuk melakukan pembuktian dapat dilakukan melalui regulasi hukum Perdata.
3. Ataupun apabila kerugian mengandung unsur perbuatan melawan hukum, juga dapat menggunakan regulasi dalam ranah hukum Pidana.
4. Bila hal yang merugikan konsumen menyangkut persoalan perizinan pelaku usaha, maka dapat menggunakan regulasi yang diatur melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan beserta peraturan turunannya.

Perselisihan yang muncul antara konsumen dengan pelaku usaha yang berkaitan dengan perizinan jasa keuangan dan lainnya maka dapat diadukan ke Bappebti.<sup>21</sup> Pendapat bapak Teguh Samudra mengungkapkan bahwa sejauh ini regulasi dari Pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen cukup banyak namun tidak secara spesifik diatur dalam satu undang-undang saja. Lembaga Pemerintah seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) membantu konsumen dalam permasalahan yang bersifat umum, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Wujud pengawasan Pemerintah terhadap pihak penyelenggara transaksi elektronik seperti *marketplace* dan perusahaan *start up* lainnya, secara umum, bila ditinjau dari bidangnya masing-masing, maka Pemerintah melalui lembaga keementerian lainnya memiliki sistem tersendiri yang dapat memberi pengawasan langsung. Secara garis besar, tentu sistem-sistem tersebut tidak dapat begitu saja langsung dipercaya, oleh sebab itu dibutuhkan bentuk kerjasama sebagai wujud pengawasan dari masyarakat untuk memantau atau meninjau sistem-sistem yang dibuat Pemerintah tersebut berjalan sebagaimana mestinya untuk kemanfaatan masyarakat, terutama dalam hal ini ialah bentuk perlindungan bagi konsumen. Apabila dalam praktiknya, ditemukan ada aturan atau ketentuan yang merugikan konsumen, dapat segera dilaporkan pada lembaga yang berwenang sesuai dengan kewenangannya yang berdiri secara terpisah.

Konsumen di Indonesia telah diberikan pilihan dalam hal penyelesaian sengketa, yaitu dapat ditempuh melalui jalur pengadilan maupun non pengadilan. Konsumen dapat langsung memberikan laporan kepada Kepolisian dan melalui pilihan ini, bentuk penyelesaian sengketanya akan melalui lembaga Peradilan dan termasuk dalam ranah

---

<sup>21</sup> Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi dari Kementerian Perdagangan. Bappebti memiliki kewenangan untuk menerbitkan izin usaha pada Bursa Berjangka atau izin perorangan sebagai Wakil Pialang Berjangka; mengeluarkan sertifikat pendaftaran untuk Pedagang Berjangka; mengeluarkan peraturan-peraturan dan tata tertib Bursa Berjangka; dan yang berhubungan dengan penelitian ini bahwa Bappebti berwenang untuk memeriksa izin yang dimiliki salah satu pihak dan dapat memerintahkan penyidikan pada pihak yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan dalam ranah Perdagangan Berjangka. Dikutip dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, "Kewenangan," accessed 5 November 2022, <https://bappebti.go.id/kewenangan>.

hukum pidana. Konsumen yang mengalami kerugian, apabila masih mengalami kebingungan, maka dapat langsung berkonsultasi dengan Pengacara ataupun Konsultan Hukum yang dapat membantu konsumen dalam menyikapi kerugian yang diderita. Regulasi dan peraturan-peraturan lainnya telah diberikan oleh Pemerintah, namun dalam hal penerapannya masih dirasa kurang optimal.

Contohnya misal dalam transaksi barang, banyak pelaku usaha yang diadukan karena diduga melakukan tindak kecurangan saat melakukan usahanya, dan diadukan oleh konsumen ke lembaga-lembaga perlindungan konsumen, namun kenyataannya, sanksi yang diberikan tidak seimbang atau tidak sesuai dengan tuntutan konsumen sesuai dengan kerugian yang dialaminya. Kasus di masyarakat saat ini adalah investasi bodong, gagalnya re-asuransi yang ternyata menipu konsumen, dan kasus *marketplace* keuangan seperti Bitcoin dan sebagainya.

Fakta di Indonesia, belum ditemukan ada regulasi yang tegas untuk menindak para pelaku usaha yang dalam melakukan usahanya sering menimbulkan kerugian pada konsumen. Wujud pemaksaan sepihak oleh pelaku usaha, di mana seolah-olah merupakan bentuk klausula baku yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, jika dilihat isi perjanjiannya maka masih banyak ditemukan isi ketentuan yang sangat merugikan konsumen, terutama dalam transaksi *e-commerce* di *marketplace* yang keberadaan antara pelaku usaha dan konsumen tidak melakukan tatap muka. Peraturan perundang-undangan yang memberi perlindungan menyeluruh kepada konsumen, masih belum ditemukan dan setiap peraturan yang mengatur ketentuan hubungan pelaku usaha dengan konsumen masih berdiri secara terpisah-pisah.

Diperlukan satu aturan yang betul-betul mem-*protect* konsumen dan memberikan perlindungan secara lugas dan menyeluruh dan komprehensif. Pada setiap transaksi yang batal, baik dalam kasus pembelian barang dan/atau jasa, seharusnya uang milik konsumen yang telah dibayar di muka dapat dikembalikan secara utuh, atau malah konsumen dalam hal ini mendapatkan ganti rugi atas batalnya transaksi dari pihak pelaku usaha dan bukan dari pihak konsumennya.<sup>22</sup> Aturan ini belum ditemukan di Indonesia, padahal bila dilihat secara umum, ada aturan tersebut yang tersirat dalam KUHPerdara namun secara spesialis tidak diturunkan pada peraturan khusus di bawahnya, padahal aturan itu menjadi penting untuk diletakkan di awal pada regulasi yang dikeluarkan oleh otoritas yang memiliki kewenangan tentang hal spesifik tersebut (pengembalian hak konsumen). Logika berpikir bahwa masyarakat tidak boleh dirugikan seharusnya betul-betul diterapkan pada setiap bentuk transaksi ataupun penyusunan regulasi, karena bahkan Negara pun tidak boleh merugikan masyarakatnya, namun semakin berkembangnya zaman, malah yang banyak ditemukan adalah bentuk pembiaran terhadap pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Bentuk kekonsistenan pembuat kebijakan dalam menghasilkan regulasi dan mewujudkan sistem pelaksanaannya yang selaras masih menjadi permasalahan yang di hadapi di Indonesia ini. Regulasi yang sudah ada yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen harus segera “disempurnakan” mengikuti kemajuan teknologi dan perkembangan zaman. Berkaitan dengan hal tersebut, mengingat Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan pada tahun 1999 sudah tidak relevan di era sekarang, hukum atau regulasi yang seharusnya dibuat untuk lebih memproteksi konsumen pada era teknologi digital harus diamanatkan sesuai *culture* atau budaya terkini

---

<sup>22</sup> Teguh Samudera (advokat dan dosen pengajar di berbagai universitas yang menyelenggarakan Pendidikan Khusus Profesi Advokat yang bekerja sama dengan IKADIN, PERADI, KAI dan FERARI (Federasi Advokat Republik Indonesia)), interview by author, 2 November 2022.

di masyarakat, salah satunya adalah mengikuti perkembangan teknologi. Pembentukan kebijakan peraturan perundang-undangan harus melibatkan semua pelaku di setiap bidang, baik para ahli, pelaku usaha, dan juga terutama melibatkan konsumen sebagai obyek yang diperjuangkan akan hak-haknya. Pemulihan hak seutuhnya kepada konsumen harus diutamakan oleh sebab itu penerapan aturan regulasinya harus ditegakkan secara ketat sejak awal, karena pelaku usaha selalu punya kecenderungan tidak mau melakukan hal yang dapat merugikan bagi usahanya.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapati setelah dilakukan pemaparan hasil analisis dalam pembahasan, sebagai berikut: Pertama, persyaratan *e-commerce* yang memberatkan dan merugikan konsumen pada transaksi barang elektronik di *marketplace* ialah didapati adanya syarat dan ketentuan dalam bentuk berupa klausula baku yang dibuat oleh pihak *marketplace* sebagai pihak pelaku usaha. Syarat dan ketentuan yang dibuat oleh perusahaan *marketplace* dalam transaksi *e-commerce*, secara tersirat banyak ditemukan ketentuan yang melanggar isi Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang larangan ketentuan klausula baku yang tidak boleh dibuat oleh pelaku usaha. Akibat hukum pada setiap klausula baku yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, dinyatakan dalam Pasal 18 ayat (3) bahwa klausula baku tersebut memiliki akibat batal demi hukum. Fakta bahwa konsumen dalam melakukan transaksi pembelian barang elektronik melalui *marketplace*, secara terpaksa harus menyetujui syarat dan ketentuan dalam klausula baku milik pelaku usaha *marketplace*, yang bahkan dalam isinya tidak memberikan porsi yang adil bagi konsumen untuk memperjuangkan haknya. Salah satu contohnya yaitu tidak adanya penentuan kesepakatan forum penyelesaian sengketa bila nantinya timbul perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen dipaksa untuk menyetujui bentuk penyelesaian sengketa yang ditentukan sepihak oleh pelaku usaha yang tentu saja cenderung menguntungkan pihak pelaku usaha.

Kedua, regulasi peraturan perundang-undangan yang mengatur terkait transaksi *e-commerce* dan ketentuan pengaksesan informasi dan transaksi elektronik oleh konsumen, masih berdiri secara terpisah di bawah payung kewenangan kementerian yang berbeda-beda. Wujud regulasi yang memberikan bentuk perlindungan kepada konsumen di era digital ini, dirasa sudah tidak relevan lagi, karena konsumen semakin banyak yang dirugikan oleh *platform marketplace* yang lebih memiliki *power* dibandingkan definisi pelaku usaha yang diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Upaya konsumen untuk mendapatkan hak atas barang elektronik yang dibeli di *marketplace*, ialah yang pertama bahwa regulasi setingkat undang-undang sebagaimana di Amerika Serikat telah mengeluarkan *Integrity, Notification, and Fairness in Online Retail Marketplaces for Consumers Act (INFORM Consumers Act)*, tahun 2023. Oleh karenanya, mendesak untuk segera dikeluarkannya UU *e-commerce* di Indonesia.

#### REFERENSI

##### Artikel Jurnal:

Thalib, Emmy Febriani and Ni Putu Suci Meinarni. "Tinjauan Yuridis Mengenai *Marketplace* Berdasarkan Peraturan Perundang-Undang di Indonesia." *Jurnal IUS Kajian Hukum*

dan *Keadilan* 7, no. 2 (Agustus 2019): 194–205.  
<https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/view/622>.

#### **Buku:**

Badan Pembinaan Hukum Nasional. *Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2020.

Barkatullah, Abdul Halim and Teguh Prasetyo. *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Budianto, Agus and Gwendolyn Ingrid Utama. *Aspek Jasa Pelayanan Kesehatan Dalam Perspektif Perlindungan Pasien*. Bandung: Karya Putra Darwati, 2010.

Direktorat Statistik Keuangan, Teknologi Informasi, dan Pariwisata. *Statistik E-Commerce 2021*. Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2021.

Prodjodikoro, Wirjono. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Bandung: Mandar Maju, 2000.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2000.

#### **Lain-lain:**

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. "Kewenangan." Accessed 5 November 2022. <https://bappebti.go.id/kewenangan>.

*Putusan Mahkamah Agung Nomor 2078 K/Pdt/2009*.

*Putusan Mahkamah Agung Nomor 836 K/PDT.Sus/2009*.

Rosana, Francisca Christy. "4 Penipuan Belanja Online: Barang Tak Sampai Hingga Beli HP Yang Datang Kardus." *Tempo.co*, 12 August 2021. <https://bisnis.tempo.co/read/1493562/4-penipuan-belanja-online-barang-tak-sampai-hingga-beli-hp-yang-datang-kardus>.

Shopee. "Syarat dan Ketentuan Proteksi Elektronik." Accessed 7 November 2022. <https://help.shopee.co.id/portal/article/72018-Syarat-dan-Ketentuan-Proteksi-Elektronik>.

*Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.

*Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.

*Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512.

*Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.*

Samudera, Teguh (advokat dan dosen pengajar di berbagai universitas yang menyelenggarakan Pendidikan Khusus Profesi Advokat yang bekerja sama dengan IKADIN, PERADI, KAI dan FERARI (Federasi Advokat Republik Indonesia)). Interview by author, 2 November 2022.

Firdausyah, Nadia (konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce* barang elektronik melalui aplikasi *Shopee*). Interview by author, 1 November 2022.

Nasution, Puteri Saphira (konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce* melalui Tokopedia). Interview by author, 1 November 2022.

Maulana, Rendy Surya (konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce* melalui Bukalapak.com). Interview by author, 1 November 2022.

*Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.*

Tokopedia. "Terms & Conditions." Accessed 7 November 2022. <https://www.tokopedia.com/terms?lang=id>.