



TANGGUNG JAWAB HUKUM PERDATA DALAM TRANSAKSI DIGITAL: ANALISIS KONTRAK ELEKTRONIK, PLATFORM MARKETPLACE, DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

*Civil Liability in Digital Transactions: Analysis of Electronic Contracts, Marketplace Platforms,
and Consumer Protection in Indonesia*

Sendi Sanjaya

Fakultas Hukum Universitas Tangerang Raya
sendi.number21@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital telah mengubah secara mendasar pola transaksi ekonomi di Indonesia, sehingga menuntut penyesuaian konsep tanggung jawab hukum perdata terhadap kontrak elektronik dan peran platform marketplace. Penelitian ini menganalisis landasan normatif dan praktik hukum perdata dalam transaksi digital, dengan fokus pada keabsahan kontrak elektronik menurut KUHPerdata dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta tanggung jawab platform marketplace terhadap kerugian konsumen dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif (yuridis-dogmatis) dengan analisis perundang-undangan, doktrin, dan studi kasus transaksi daring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontrak elektronik secara normatif telah diakui sah dan mengikat, namun dalam praktik masih terdapat ketidakpastian mengenai pembuktian, autentikasi, dan klausula baku yang merugikan konsumen. Di sisi lain, platform marketplace memiliki tanggung jawab preventif, kontraktual, dan represif terhadap konsumen, tetapi dalam banyak kasus tanggung jawab tersebut masih terbatas pada aspek administratif dan teknis, sehingga perlu diperkuat konsep joint liability antara marketplace dan penjual. Artikel ini menyimpulkan perlunya harmonisasi lebih lanjut antara hukum perdata, regulasi digital, dan perlindungan konsumen untuk memastikan keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan yang seimbang dalam ekosistem transaksi digital di Indonesia.

Kata Kunci: tanggung jawab hukum perdata; transaksi digital; kontrak elektronik; platform marketplace; perlindungan konsumen; Indonesia.

ABSTRACT

Digital transformation has fundamentally changed economic transaction patterns in Indonesia, requiring adjustments to the concept of civil liability for electronic contracts and the role of marketplace platforms. This study analyses the normative basis and civil law practices in digital transactions, focusing on the validity of electronic contracts according to the Civil Code and Law 11 of 2008 on Electronic Information and Transactions, as well as the responsibility of marketplace platforms for consumer losses within the framework of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Government Regulation No. 80 of 2019 on Trading Through Electronic Systems. This research uses a normative (juridical-dogmatic) legal approach with an analysis of legislation, doctrine, and case studies of online transactions. The results of the study show that electronic contracts are normatively recognised as valid and binding, but in practice there is still uncertainty regarding evidence, authentication, and standard clauses that are detrimental to consumers. On the other hand, marketplace platforms have preventive, contractual, and repressive responsibilities towards consumers, but in many cases, these responsibilities are still limited to administrative and technical aspects, so the concept of joint liability between marketplaces and sellers needs to be strengthened. This article concludes that there is a need for further harmonisation between civil law, digital regulations, and consumer protection to ensure fairness, legal certainty, and balanced protection in the digital transaction ecosystem in Indonesia.

Keywords: civil law liability; digital transactions; electronic contracts; marketplace platforms; consumer protection; Indonesia.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah secara mendasar cara masyarakat berinteraksi, bertransaksi, dan membangun hubungan hukum di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan terjadinya transaksi jual beli, perjanjian, dan pemenuhan kewajiban hukum secara elektronik, sehingga batas-batas fisik ruang dan waktu dalam hukum perdata semakin kabur. Fenomena ini menuntut penyesuaian konsep-konsep tradisional hukum perdata, seperti perjanjian, tanggung jawab, dan perlindungan konsumen, terhadap realitas transaksi digital yang bersifat cepat, lintas wilayah, dan seringkali anonim.

Di Indonesia, maraknya penggunaan platform marketplace dan layanan e-commerce menunjukkan bahwa transaksi digital bukan lagi sekadar alternatif, melainkan menjadi pola utama aktivitas ekonomi rumah tangga dan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (Amelia, 2025). Data menunjukkan pertumbuhan signifikan jumlah pengguna internet dan transaksi daring, yang sekaligus meningkatkan potensi terjadinya sengketa perdata seperti penipuan, ketidaksesuaian barang, dan pelanggaran kewajiban kontraktual. Kondisi ini menegaskan urgensi pengaturan yang jelas mengenai tanggung jawab hukum perdata dalam ekosistem digital (Syafriana, 2016).

Dalam konteks hukum perdata, tanggung jawab hukum merujuk pada konsekuensi hukum yang melekat pada pihak yang melanggar kewajiban, baik berdasarkan perjanjian maupun perbuatan melawan hukum. Prinsip-prinsip tanggung jawab perdata, seperti *fault-based liability*, *strict liability*, dan *contractual liability*, tetap menjadi fondasi normatif, meskipun

implementasinya dalam transaksi digital menuntut penafsiran yang lebih adaptif terhadap kekhasan media elektronik. Tanpa penyesuaian ini, kepastian hukum dan perlindungan pihak yang dirugikan, terutama konsumen, menjadi rentan tergerus (Adelia et al., 2025). Salah satu manifestasi paling krusial dari transformasi digital dalam hukum perdata adalah munculnya kontrak elektronik sebagai instrumen utama pembentukan hubungan hukum. Kontrak elektronik, yang didefinisikan sebagai perjanjian yang dibuat dan disepakati melalui media elektronik, telah diakui secara normatif melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Namun, pengakuan normatif tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh kepastian praktis terkait keabsahan, pembuktian, dan penegakan kewajiban dalam kontrak elektronik (Santoso & Pratiwi, 2018).

Secara teoritis, kontrak elektronik tetap harus memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan hukum, objek tertentu, dan sebab yang halal. Studi-studi terkini menunjukkan bahwa kontrak elektronik pada dasarnya memenuhi syarat-syarat tersebut, asalkan sistem elektronik yang digunakan andal, transparan, dan memenuhi prinsip akuntabilitas. Namun, dalam praktik, masih ditemukan ketidakjelasan mengenai bentuk persetujuan digital (*click-wrap*, *browse-wrap*), autentikasi identitas pihak, dan pembuktian adanya kesepakatan, sehingga menimbulkan keraguan hukum di kalangan pelaku transaksi (Panjaitan & Pramono, 2023).



Di sisi lain, keberadaan platform marketplace menambah kompleksitas struktur hubungan hukum dalam transaksi digital. Marketplace tidak hanya berperan sebagai penyedia infrastruktur teknis, tetapi juga berfungsi sebagai perantara yang memfasilitasi interaksi antara penjual dan pembeli, mengelola pembayaran, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa. Dalam banyak kasus, konsumen mengalami kerugian akibat tindakan penjual, tetapi platform marketplace justru menjadi pihak yang paling mudah diakses secara hukum, sehingga muncul pertanyaan mengenai sejauh mana tanggung jawab hukum perdata marketplace terhadap kerugian konsumen (Winn & Wright, 2000).

Secara konseptual, posisi marketplace sering dikaitkan dengan prinsip intermediary liability, yaitu tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik yang bertindak sebagai perantara antara pihak-pihak yang bertransaksi. Di Indonesia, ketentuan mengenai tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik diatur dalam UU ITE dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang menegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik dapat bertanggung jawab atas kerugian yang timbul jika terdapat kelalaian atau pelanggaran kewajiban hukum tertentu (Zakaria et al., 2023). Namun, batas-batas tanggung jawab tersebut masih tumpang tindih dan sering menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Dalam kerangka perlindungan konsumen, transaksi digital memunculkan tantangan baru yang tidak sepenuhnya terjawab oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UU Perlindungan Konsumen yang dirancang

pada era transaksi konvensional menghadapi kesenjangan regulasi ketika diterapkan pada transaksi daring, di mana informasi sering tidak seimbang, klausula baku bersifat standar, dan mekanisme penyelesaian sengketa masih terbatas pada forum tradisional. Akibatnya, konsumen digital kerap mengalami kesulitan mengakses keadilan, terutama ketika berhadapan dengan pelaku usaha besar atau platform lintas negara (El-Muhtaj, 2017).

Di samping itu, implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia menunjukkan berbagai kelemahan struktural, termasuk lemahnya peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani sengketa elektronik, kurangnya mekanisme penyelesaian sengketa daring (Online Dispute Resolution/ODR), serta kompleksitas yurisdiksi lintas wilayah dalam kasus transaksi lintas negara. Studi-studi terbaru menegaskan perlunya harmonisasi antara UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan PP Perdagangan Melalui Sistem Elektronik agar perlindungan konsumen digital menjadi lebih efektif dan terukur (Prawirakusuma & Sulistiyantoro, 2024).

Di tingkat internasional, negara-negara maju telah mengembangkan kerangka hukum yang lebih adaptif terhadap transaksi digital, misalnya melalui regulasi seperti Digital Services Act di Uni Eropa dan berbagai instrumen UNCITRAL tentang hukum perdagangan elektronik. Regulasi-regulasi tersebut menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab bersama antara penyelenggara platform dan pelaku usaha, sekaligus memberikan mekanisme perlindungan konsumen yang lebih modern dan efisien. Hal ini menjadi rujukan penting bagi Indonesia dalam merancang pembaruan

hukum perdata yang responsif terhadap dinamika transaksi digital (Fahriawan et al., 2025).

Berangkat dari realitas dan tantangan tersebut, penelitian ini berangkat dari pertanyaan sentral: bagaimana tanggung jawab hukum perdata dalam transaksi digital di Indonesia, khususnya dalam konteks kontrak elektronik dan peran platform marketplace terhadap perlindungan konsumen? Penelitian ini bertujuan menganalisis landasan normatif, konseptual, dan praktik hukum yang relevan untuk memperjelas posisi hukum para pihak dalam transaksi digital, sekaligus mengidentifikasi celah regulasi dan menawarkan rekomendasi pembaruan hukum perdata yang lebih adil dan seimbang.

METODE

Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif (yuridis-dogmatis) dengan fokus pada analisis perundang-undangan, doktrin, putusan pengadilan, dan literatur hukum terkait. Data primer diperoleh dari peraturan perundang-undangan nasional dan internasional, sementara data sekunder berasal dari jurnal ilmiah, artikel, dan studi kasus transaksi digital di Indonesia (Ihugba, 2020); (Eliyah & Aslan, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kontrak Elektronik dalam Transaksi Digital

Kontrak elektronik merupakan manifestasi paling nyata dari transformasi hukum perdata di era digital, yaitu perjanjian yang dibuat dan disepakati melalui media elektronik seperti situs web, aplikasi, atau platform daring. Di Indonesia, kontrak elektronik diakui sebagai bentuk perjanjian yang sah dan mengikat, sepanjang memenuhi syarat-syarat perjanjian sebagaimana diatur

dalam KUHPerdata dan ketentuan khusus dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (Asrofi, 2022). Pengakuan normatif ini menegaskan bahwa media elektronik bukan menghapuskan, melainkan memperluas cakupan ruang hukum perdata.

Secara konseptual, kontrak elektronik tetap harus memenuhi empat syarat sah perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan hukum, objek tertentu, dan sebab yang halal. Penelitian terkini menunjukkan bahwa kontrak elektronik pada dasarnya dapat memenuhi syarat-syarat tersebut, asalkan sistem elektronik yang digunakan andal, transparan, dan memungkinkan identifikasi pihak serta kejelasan isi perjanjian (Kuspraningrum, 2011a). Dengan demikian, perbedaan utama antara kontrak konvensional dan kontrak elektronik bukan pada substansi, melainkan pada media dan mekanisme pembentukan persetujuan.

Dalam praktik transaksi digital, bentuk persetujuan sering kali diwujudkan melalui click-wrap agreement (pencetlan tombol “setuju” atau “lanjutkan”), browse-wrap agreement (penggunaan layanan dianggap setuju terhadap syarat dan ketentuan yang tercantum di situs), atau scroll-wrap agreement (pengguna harus menggulir ke bawah sebelum dapat menyetujui). Bentuk-bentuk ini menimbulkan persoalan hukum mengenai apakah kesepakatan benar-benar lahir dari kehendak bebas para pihak, terutama ketika klausula baku disajikan secara sepihak oleh penyelenggara sistem elektronik (Kuspraningrum, 2011a). Tanpa penegakan prinsip keseimbangan informasi, kontrak elektronik justru dapat memperkuat posisi dominan penyelenggara layanan.



Di sisi normatif, Pasal 18 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak, selama memenuhi syarat sah perjanjian menurut KUHPdata dan ketentuan UU ITE (Asrofi, 2022). Ketentuan ini menjadi dasar utama bahwa kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang setara dengan kontrak konvensional, asalkan sistem elektronik yang digunakan memenuhi prinsip keandalan, keutuhan, dan keterlacakannya (Kuspraningrum, 2011b). Namun, penegasan normatif tersebut belum sepenuhnya menjamin kepastian hukum dalam praktik, terutama terkait pembuktian dan penegakan kewajiban.

Mengenai keabsahan kontrak elektronik, beberapa kajian menegaskan bahwa keabsahan kontrak elektronik pada dasarnya merujuk kembali kepada Pasal 1320 KUHPdata, sementara UU ITE hanya mengatur aspek teknis dan pembuktian (Kuspraningrum, 2011a). Perbedaan utama terletak pada penambahan syarat teknis, seperti sistem elektronik yang andal, kemampuan memastikan integritas informasi, serta kemudahan pembuktian keberadaan dan isi kontrak (Artanti & Widiatno, 2020). Tanpa pemenuhan syarat teknis ini, meskipun substansi perjanjian tampak sah, kontrak elektronik dapat bermasalah pada tahap pembuktian dan penegakan.

Dalam konteks kekuatan pembuktian, kontrak elektronik diakui sebagai alat bukti yang sah dalam proses peradilan, sepanjang informasi elektronik tersebut dapat dijamin keutuhan, keaslian, dan keterlacakan isinya. Pasal 5 dan Pasal 6 UU ITE mengatur bahwa informasi elektronik dan dokumen elektronik memiliki kekuatan hukum dan kekuatan pembuktian yang sah, sehingga perjanjian elektronik dapat dijadikan dasar klaim perdata

di pengadilan (Palu et al., 2025). Namun, tantangan praktis muncul ketika pihak yang dirugikan kesulitan mengakses log sistem, data server, atau bukti elektronik lain yang berada di bawah kendali penyelenggara sistem elektronik.

Di samping itu, autentikasi identitas pihak dalam kontrak elektronik menjadi isu krusial, terutama dalam transaksi lintas wilayah atau antara pelaku usaha besar dan konsumen individu. Sistem verifikasi seperti username-password, OTP, e-KYC, atau tanda tangan elektronik kualifikasi dapat meningkatkan kepastian bahwa pihak yang menyetujui kontrak adalah benar-benar pihak yang dimaksud (Palu et al., 2025). Namun, jika sistem verifikasi lemah atau rawan manipulasi, kontrak elektronik berpotensi digunakan sebagai instrumen penipuan atau pembuatan perjanjian tanpa persetujuan yang sah.

Dalam kerangka tanggung jawab hukum perdata, kontrak elektronik menimbulkan konsekuensi yang sama dengan kontrak konvensional, yaitu kewajiban pelaksanaan, tanggung gugat atas wanprestasi, dan kemungkinan pemutusan perjanjian. Apabila salah satu pihak gagal memenuhi kewajiban, pihak yang dirugikan dapat menuntut ganti kerugian berdasarkan prinsip contractual liability sebagaimana diatur dalam KUHPdata (Septiari & Ujjanti, 2025); (Artanti & Widiatno, 2020). Namun, kompleksitas muncul ketika kerugian timbul bukan hanya dari pelanggaran kontrak, tetapi juga dari kegagalan sistem elektronik atau kelalaian penyelenggara platform.

Di Indonesia, beberapa penelitian menunjukkan bahwa meskipun kontrak elektronik secara normatif diakui sah dan mengikat, dalam praktik masih ditemukan ketidakjelasan mengenai kekuatan perikatan

dan batas tanggung jawab para pihak, terutama dalam transaksi e-commerce dan layanan berlangganan daring (Kuspraningrum, 2011b). Misalnya, ketika konsumen mengalami kerugian karena pembatalan transaksi sepihak oleh platform atau penjual, seringkali sulit menentukan apakah platform marketplace bertanggung jawab secara perdata atau hanya berperan sebagai perantara.

Di sisi lain, kontrak elektronik juga memunculkan persoalan klausula baku (standar terms) yang sering kali disusun secara sepihak oleh penyelenggara sistem elektronik. Klausula-klausula ini dapat membatasi tanggung jawab penyelenggara, membatasi hak konsumen, atau mengatur yurisdiksi secara sepihak, sehingga berpotensi merugikan pihak yang lebih lemah (Artanti & Widiatno, 2020). Tanpa pengawasan dan penafsiran yang adil oleh lembaga peradilan atau lembaga perlindungan konsumen, kontrak elektronik dapat menjadi instrumen yang memperlebar ketimpangan kekuatan dalam hubungan hukum digital.

Dalam konteks perlindungan konsumen, kontrak elektronik harus diuji tidak hanya dari sisi keabsahan formal, tetapi juga dari sisi keadilan materiil. Prinsip-prinsip perlindungan konsumen, seperti keseimbangan informasi, larangan klausula baku yang merugikan, dan hak pembatalan dalam jangka waktu tertentu, perlu diintegrasikan dalam penafsiran dan penegakan kontrak elektronik (Patricia, 2024). Tanpa itu, pengakuan normatif terhadap kontrak elektronik justru dapat mengikis perlindungan konsumen dalam transaksi digital.

Di tingkat internasional, regulasi seperti UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce dan berbagai instrumen Uni Eropa menekankan bahwa kontrak elektronik harus diperlakukan secara setara dengan kontrak

konvensional, namun dengan penambahan standar keamanan, keandalan, dan perlindungan konsumen (Kuspraningrum, 2011b). Pendekatan ini memberikan rujukan penting bagi Indonesia untuk menyelaraskan hukum kontrak perdata dengan standar global, sekaligus memperkuat kepastian hukum bagi pelaku transaksi digital.

Dalam praktik di Indonesia, beberapa putusan pengadilan dan kajian akademik menunjukkan bahwa kontrak elektronik yang memenuhi syarat sah perjanjian menurut KUHPperdata dan ketentuan UU ITE dapat dijadikan dasar pertimbangan hukum yang kuat, termasuk untuk menetapkan ganti kerugian atau pemutusan perjanjian (Asrofi, 2022). Namun, masih diperlukan kejelasan lebih lanjut mengenai standar teknis sistem elektronik, mekanisme penyimpanan bukti elektronik, dan pembagian tanggung jawab antara penjual, pembeli, dan penyelenggara sistem elektronik.

Dengan demikian, kontrak elektronik dalam transaksi digital pada dasarnya memiliki kekuatan hukum yang setara dengan kontrak konvensional, sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian menurut KUHPperdata dan ketentuan UU ITE. Namun, tantangan utama terletak pada implementasi, khususnya terkait pembuktian, autentikasi, klausula baku, dan pembagian tanggung jawab dalam ekosistem transaksi digital yang melibatkan konsumen, pelaku usaha, dan platform marketplace. Oleh karena itu, diperlukan sinkronisasi lebih lanjut antara hukum kontrak perdata, regulasi digital, dan perlindungan konsumen untuk memperkuat kepastian hukum dan keadilan dalam transaksi digital di Indonesia.

Tanggung Jawab Hukum dan Perlindungan Konsumen oleh Platform Marketplace



Platform marketplace telah berubah dari sekadar penyedia infrastruktur teknis menjadi aktor kunci dalam ekosistem transaksi digital, yang tidak hanya memfasilitasi interaksi antara penjual dan pembeli, tetapi juga turut memengaruhi pola hubungan hukum dan distribusi risiko dalam transaksi daring. Di Indonesia, marketplace seperti Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak menjadi pusat perdagangan elektronik yang menampung jutaan pelaku usaha dan konsumen, sehingga posisi hukum mereka menjadi objek penting dalam analisis tanggung jawab hukum perdata (Djamaludin & Fuad, 2024); (Jusar et al., 2023). Kondisi ini menuntut penegasan batas tanggung jawab marketplace terhadap kerugian konsumen, baik secara kontraktual maupun perbuatan melawan hukum.

Secara konseptual, marketplace sering dikategorikan sebagai penyelenggara sistem elektronik dan pelaku usaha dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) (Jusar et al., 2023); (Adelia et al., 2025). Karena itu, marketplace tidak hanya bertanggung jawab sebagai perantara transaksi, tetapi juga wajib memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen, termasuk keamanan transaksi, keakuratan informasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa (Adelia et al., 2025); BSK, 2024).

Dalam praktik, kerugian konsumen dalam transaksi di marketplace dapat muncul dari berbagai sumber, seperti penipuan penjual, barang tidak sesuai pesanan, barang palsu, keterlambatan pengiriman, atau kegagalan sistem pembayaran. Meskipun kerugian sering kali bersumber dari tindakan penjual, konsumen cenderung menganggap marketplace sebagai pihak yang paling mudah

diakses secara hukum, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang ditimbulkan pihak ketiga (Jusar et al., 2023); (Djamaludin & Fuad, 2024). Hal ini menjadi titik krusial dalam analisis tanggung jawab hukum perdata di era digital.

Berdasarkan hasil penelitian hukum normatif, marketplace di Indonesia memiliki beberapa bentuk tanggung jawab hukum terhadap konsumen, yaitu tanggung jawab kontraktual, tanggung jawab preventif, dan tanggung jawab represif (Halim, 2023). Tanggung jawab kontraktual tercermin dalam mekanisme refund, return, dan penyelesaian sengketa yang diatur dalam syarat dan ketentuan platform, sedangkan tanggung jawab preventif meliputi verifikasi penjual, pengawasan konten iklan, dan pengelolaan sistem keamanan transaksi. Tanggung jawab represif muncul ketika marketplace wajib memberikan kompensasi atau penggantian kerugian ketika terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen.

Dalam kerangka UUPK, pelaku usaha, termasuk marketplace, wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian yang dialami konsumen akibat barang atau jasa yang diperdagangkan (Pasal 19 UUPK). Ketentuan ini diperkuat oleh PP PMSE yang secara eksplisit mewajibkan pelaku usaha dalam sistem elektronik, termasuk marketplace, untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen (Adelia et al., 2025); BSK, 2024). Dengan demikian, marketplace tidak dapat sepenuhnya mengalihkan tanggung jawab kepada penjual, terutama ketika platform memiliki kendali atas aspek teknis dan administratif transaksi.

Di sisi lain, prinsip intermediary liability menegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik dapat bertanggung jawab apabila terdapat kelalaian atau pelanggaran kewajiban hukum tertentu, misalnya gagal melakukan verifikasi penjual, mengabaikan laporan penipuan, atau tidak menyediakan sistem keamanan yang memadai (Djamaludin & Fuad, 2024). Dalam konteks marketplace, prinsip ini berarti bahwa platform dapat dimintai pertanggungjawaban meskipun kerugian konsumen berasal dari tindakan penjual, selama marketplace dianggap memiliki kendali atau pengaruh signifikan atas transaksi yang berlangsung di platform-nya (Halim, 2023).

Dalam praktik, bentuk tanggung jawab marketplace terhadap kerugian konsumen sering kali masih terbatas pada aspek administratif dan teknis, seperti pengembalian dana, penggantian barang, atau penutupan akun penjual, tanpa menimbulkan konsekuensi hukum perdata yang lebih luas (Amaliya et al., 2025). Akibatnya, konsumen yang mengalami kerugian besar, misalnya penipuan skala besar atau pelanggaran data pribadi, seringkali menghadapi kesulitan untuk memperoleh ganti kerugian yang memadai melalui mekanisme internal platform.

Di samping itu, marketplace juga memiliki kewajiban untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa secara daring (Online Dispute Resolution/ODR) yang efektif dan adil. ODR berpotensi menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang lebih efisien dibandingkan proses litigasi tradisional, terutama untuk sengketa dengan nilai kerugian yang relatif kecil namun jumlahnya sangat banyak (Adelia et al., 2025). Namun, tanpa standar minimum yang diatur oleh regulasi, mekanisme ODR di marketplace dapat berpotensi memihak

penyelenggara platform dan mengurangi akses keadilan bagi konsumen.

Dalam kerangka perlindungan konsumen, konsumen yang dirugikan dapat menempuh berbagai upaya hukum, baik non-litigasi maupun litigasi. Upaya non-litigasi meliputi pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pengaduan kepada lembaga pengawas sektor (misalnya OJK untuk transaksi keuangan digital), atau pengaduan administratif kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika terkait penyelenggaraan sistem elektronik (Halim, 2023). Di sisi lain, konsumen juga dapat mengajukan gugatan perdata terhadap marketplace dengan dasar wanprestasi atau perbuatan melawan hukum apabila platform tidak melaksanakan kewajiban ganti rugi sebagaimana diatur dalam UUPK dan PP PMSE (Subagyo et al., 2023).

Beberapa kajian yang telah dilakukan seperti (Amaliya et al., 2025), menunjukkan bahwa konsep joint liability antara marketplace dan penjual perlu diperkuat dalam regulasi nasional, sehingga ketika konsumen mengalami kerugian, tanggung jawab tidak hanya dibebankan kepada penjual, tetapi juga kepada marketplace dalam skenario tertentu. Penguatan joint liability akan mendorong marketplace untuk lebih proaktif dalam melakukan verifikasi penjual, mengawasi transaksi, dan menyediakan jaminan keamanan, sekaligus memberikan perlindungan yang lebih nyata bagi konsumen.

Di tingkat internasional, negara-negara seperti Uni Eropa telah mengatur kewajiban spesifik bagi platform e-commerce, termasuk kewajiban transparansi, verifikasi penjual, dan tanggung jawab bersama dalam kasus tertentu (Subagyo et al., 2023); (Wandani, 2025). Pendekatan ini memberikan rujukan penting bagi Indonesia untuk menyusun



regulasi yang lebih tegas mengenai kewajiban marketplace dalam menanggung kerugian konsumen, termasuk mekanisme tanggung jawab bersama (joint liability) antara marketplace dan merchant (S & Gunadi, 2025).

Dalam praktik di Indonesia, beberapa putusan pengadilan dan kajian akademik menunjukkan bahwa marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban secara perdata ketika terbukti melakukan kelalaian atau gagal memenuhi kewajiban hukumnya sebagai pelaku usaha dan penyelenggara sistem elektronik (S & Gunadi, 2025). Namun, masih diperlukan kejelasan lebih lanjut mengenai standar kelalaian, batas tanggung jawab, dan mekanisme pembuktian, terutama dalam kasus yang melibatkan transaksi lintas wilayah atau penjual yang tidak dapat diidentifikasi.

Di sisi konsumen, literasi hukum dan digital menjadi faktor penting dalam memanfaatkan mekanisme perlindungan yang tersedia. Konsumen yang memahami hak-haknya, syarat dan ketentuan platform, serta mekanisme pengaduan dan gugatan,

SIMPULAN

Tanggung jawab hukum perdata dalam transaksi digital di Indonesia telah mengalami perluasan makna seiring dengan maraknya penggunaan kontrak elektronik dan platform marketplace. Kontrak elektronik yang dibuat melalui sistem elektronik diakui sah dan mengikat selama memenuhi syarat sah perjanjian menurut KUHPerdata dan ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Namun, dalam praktik masih terdapat ketidakpastian mengenai kekuatan

cenderung lebih mampu menuntut pertanggungjawaban marketplace secara efektif (Subagyo et al., 2023) BSK, 2024). Oleh karena itu, selain perbaikan regulasi, diperlukan program edukasi hukum dan digital yang menasar konsumen, terutama kelompok rentan dan pengguna baru platform marketplace.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa platform marketplace memiliki tanggung jawab hukum perdata yang luas terhadap konsumen, tidak hanya sebagai fasilitator transaksi, tetapi juga sebagai pelaku usaha dan penyelenggara sistem elektronik yang wajib menjamin keamanan, keadilan, dan kepastian hukum dalam transaksi digital. Namun, dalam praktik, tanggung jawab marketplace masih terbatas pada aspek administratif dan teknis, sehingga diperlukan penguatan regulasi, penguatan mekanisme joint liability, serta peningkatan literasi hukum konsumen untuk memastikan perlindungan yang lebih adil, seimbang, dan sesuai dengan dinamika perdagangan digital di Indonesia.

pembuktian, autentikasi identitas pihak, dan pengaruh klausula baku yang sering kali merugikan konsumen, sehingga menuntut penafsiran dan penegakan hukum yang lebih adaptif terhadap dinamika transaksi digital.

Platform marketplace tidak hanya berperan sebagai perantara teknis, tetapi juga sebagai pelaku usaha dan penyelenggara sistem elektronik yang memiliki tanggung jawab preventif, kontraktual, dan represif terhadap konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, marketplace wajib menjamin

keamanan transaksi, keakuratan informasi, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil. Namun, dalam banyak kasus, tanggung jawab marketplace masih terbatas pada aspek administratif dan teknis, sehingga perlu diperkuat konsep joint liability antara marketplace dan penjual untuk mencegah ketimpangan perlindungan bagi konsumen.

Secara keseluruhan, kerangka hukum perdata Indonesia telah menunjukkan respons terhadap transformasi digital melalui pengakuan kontrak elektronik dan penguatan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Namun, untuk mewujudkan keadilan dan kepastian hukum yang lebih seimbang, diperlukan harmonisasi lebih lanjut antara hukum perdata, regulasi digital, dan perlindungan konsumen, termasuk standar teknis sistem elektronik, mekanisme pembuktian, dan penguatan literasi hukum konsumen. Dengan demikian, transaksi digital di Indonesia dapat berkembang secara inklusif, aman, dan berkeadilan bagi seluruh pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, M. P., Adelia, M. P., & Zahra, Y. K. (2025). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia. *Journal of Economic and Management (JEM) Terekam Jejak*, 2(1), 1–13.
- Amaliya, L., Dewi, S., Arafat, Z., Asyhad, F., & Rosidawati, I. (2025). Marketplace Responsibilities and Sanctions in Cases of Consumer Losses (Futuristic Legal Perspective). *Jurnal Hukum Dan Keadilan*, 2(3), 1–12. <https://doi.org/10.61942/jhk.v2i3.318>
- Amelia, S. P. (2025). Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik Terhadap Kebocoran Data Pribadi Pengguna. *Studia : Journal of Humanities and Education Studies*, 1(2), 132–141.
- Artanti, D. A., & Widiatno, M. W. (2020). KEABSAHAN KONTRAK ELEKTRONIK DALAM PASAL 18 AYAT 1 UU I.T.E DITINJAU DARI HUKUM PERDATA DI INDONESIA. *JCA of Law*, 1(1). <https://jca.esaunggul.ac.id/index.php/law/article/view/10>
- Asrofi, M. H. (2022). *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Marketplace Atas Kerugian Pembeli Yang Mendapat Barang Palsu Dari Pedagang (Merchant) Di Marketplace* [Universitas Gadjah Mada]. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/218729>
- Djamaludin, S., & Fuad, F. (2024). Pertanggungjawaban Hukum Marketplace di Indonesia terkait Pelanggaran Hak Cipta: Tantangan, Regulasi, dan Upaya Pencegahan dalam Era E-Commerce. *UNES Law Review*, 6(3), 7980–7982. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i3.1674>
- Eliyah, E., & Aslan, A. (2025). STAKE'S EVALUATION MODEL: METODE PENELITIAN. *Prosiding Seminar Nasional Indonesia*, 3(2), Article 2.
- El-Muhtaj, M. (2017). *Hak Asasi Manusia dalam Konstitusi Indonesia*. Prenada Media.
- Fahriawan, H., Hasibuan, I. H., & Rahmawati, A. (2025). Global Digital Trade Regulation: An International Law Perspective on Cross-Border Data Flows and Privacy Standards. *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial*, 3(3), 1291–1304. <https://doi.org/10.51903/qgrchv12>
- Halim, A. (2023). TANGGUNG JAWAB PENYEDIA PLATFORM E-COMMERCE DALAM MELINDUNGI TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI PLATFORM E-COMMERCE. *Jurnal Notarius*, 2(1). <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/view/15885>
- Ihugba, U. (2020). *Introduction to Legal Research Method an*. African Books Collective.
- Jusar, R., Taher, P., & Dwivismiar, I. (2023). Tanggungjawab Pelaku Usaha dan



- Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-commerce. *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 3(1), 62–72. <https://doi.org/10.51825/sjp.v3i1.19234>
- Kuspraningrum, E. (2011a). Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam UU ITE Ditinjau Dari Pasal 1320 KUHPerdara dan UNCITRAL Model Law On Electronic Commerce. *Risalah Hukum*, 64–76.
- Palu, S., Arief, A., & Aswari, A. (2025). When Games Turn Into Debt: Legal Analysis of Online Game Transactions. *ADVANCED PRIVATE LEGAL INSIGHTS*, 1(1). <https://doi.org/10.56087/april.v1i1.901>
- Panjaitan, H., & Pramono, N. (2023). LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS IN DIGITAL TRANSACTIONS. *Russian Law Journal*, 11(3), 1431–1437.
- Patricia, E. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Dimensi Catra Hukum*, 2(1).
- Prawirakusuma, A. R., & Sulistiyantoro, H. (2024). KAJIAN YURIDIS PERJANJIAN HUTANG PIUTANG MENGGUNAKAN MEDIA DIGITAL (STUDI PUTUSAN NOMOR 766/PDT.G/2022/PN SBY). *Kabillah*, 9(2), 343–352. <https://doi.org/10.35127/kabillah.v9i2.401>
- S, R. M. A. H., & Gunadi, A. (2025). TANGGUNG JAWAB MARKETPLACE ATAS KERUGIAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 13(9), 2120–2133. <https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i09.p17>
- Santoso, A., & Pratiwi, D. (2018). Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 5(4), 74–88.
- Septiari, N., & Ujianti, N. M. P. (2025). Kekuatan hukum perjanjian elektronik dalam perspektif KUH Perdata dan UU ITE. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 2(4), 10–10.
- Subagyono, B. S. A., Astutik, S., Chumaida, Z. V., Romadhona, M. K., & Usanti, T. P. (2023). Consumer Dispute in Electronic Transactions: State Obligation and Dispute Settlement Under Indonesia Consumer Protection Law. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(10), e1240–e1240. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i10.1240>
- Syafriana, R. (2016). PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK. *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 430–447. <https://doi.org/10.30596/dll.v1i2.803>
- Wandani, S. N. (2025). Perlindungan Hak Cipta bagi Karya Seni oleh Sistem AI dalam Perspektif Hukum Teknologi Informasi: Studi Kasus AI Studio Ghibli. *Studia: Journal of Humanities and Education Studies*, 1(2), 112–122.
- Winn, J. K., & Wright, B. (2000). *The Law of Electronic Commerce*. Wolters Kluwer.
- Zakaria, M., Dina, D., & Wardana, Y. A. (2023). IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 80 TAHUN 2019 TENTANG PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK (PMSE) (Studi Pada Rumah Kreatif Duku di Desa Duku Kecamatan Ibun Kabupaten Bandung). *NEO POLITEA*, 4(2), 36–51. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v4i2.1321>
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 134*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem

- Elektronik. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 134*.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 57*.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 57*.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42*.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42*.