



Analisis Yuridis Pertanggung jawaban Hukum Marketplace dan Penjual dalam Sengketa Jual Beli Online (Putusan No. 183/Pdt.G/2018/PN Medan)

M.Hasan Ubay Dillah

mhasanubaydillahh@gmail.com

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Mega Dewi Ambarwati

megadewi@untag-sby.ac.id

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Korespondensi penulis: mhasanubaydillahh@gmail.com

Abstract. *The rapid development of electronic commerce through marketplace platforms has increased the complexity of legal disputes arising from online buying and selling transactions. This study aims to analyze the legal responsibility of marketplaces and sellers in online sale and purchase disputes, with a focus on the Decision of the Medan District Court Number 183/Pdt.G/2018/PN Medan. This research employs a normative juridical approach by examining statutory regulations, legal doctrines, and court decisions related to consumer protection and electronic transactions. The findings indicate that marketplaces, as electronic system providers, bear legal responsibility when losses suffered by consumers result from system failures or negligence in managing electronic transactions. The court emphasized that limitation-of-liability clauses contained in standard agreements cannot eliminate the responsibility of marketplaces if they conflict with consumer protection principles. This study highlights the importance of strengthening legal accountability of marketplaces to ensure legal certainty and effective consumer protection in Indonesia's digital commerce ecosystem.*

Keywords: *consumer protection, electronic transactions, legal liability, marketplace, online sales.*

Abstrak. Perkembangan transaksi jual beli online melalui platform marketplace telah meningkatkan kompleksitas sengketa hukum dalam perdagangan elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pertanggungjawaban hukum marketplace dan penjual dalam sengketa jual beli online dengan studi pada Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik dapat dimintai pertanggungjawaban hukum apabila kerugian konsumen timbul akibat kelalaian atau kegagalan sistem yang dikelolanya. Pengadilan menegaskan bahwa klausula baku yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen dan dinyatakan batal demi hukum. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan tanggung jawab hukum marketplace guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia.

Kata kunci: perlindungan konsumen, transaksi elektronik, pertanggungjawaban hukum, marketplace, jual beli online

LATAR BELAKANG

Permasalahan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia sampai saat ini menjadi isu yang hangat dan sering diperbincangkan, hal ini merupakan sesuatu yang menarik untuk dibahas karena menyangkut tentang perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi menggunakan elektronik. Konsumen selalu berada di pihak yang sering dirugikan dalam transaksi jual-beli melalui e-commerce.

Perlindungan konsumen sejatinya kita telah mengetahui bahwa ini sudah diatur dalam Undang-undang. Perlindungan konsumen sebagai akomodasi bahwa pemerintah telah menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen dalam transaksi jual-beli barang dan/atau jasa. Tidak hanya menyebutkan tentang konsumen, bahwa didalam Undang-undang Perlindungan konsumen juga menyebutkan tentang pelaku usaha sebagaimana Pasal 1 angka 3 bahwa: “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Undang-undang nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan data pribadi konsumen, yang semuanya mengacu pada transaksi melalui e-commerce.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Meskipun e-commerce didalamnya memiliki kemudahan dalam transaksi namun tidak dipungkiri bahwa e-commerce disisi lain juga memiliki kelemahan, dimana transaksi melalui e-commerce tidak selalu memberikan keuntungan bagi konsumen tapi juga dapat menimbulkan kerugian.(Marpaung 2025)

Penetapan undang-undang yang berkaitan dengan transaksi online ini menunjukkan komitmen dan kesungguhan pemerintah dalam menetapkan regulasi dalam mengamankan kepentingan konsumen di Indonesia. Dalam praktiknya, marketplace memiliki tanggung jawab sebagai penyedia layanan untuk menyuguhkan sistem yang

terlindungi dan dapat diandalkan dalam mendukung proses transaksi bisnis antara penjual dan pembeli. Platform-platform ternama seperti Shopee dan Tokopedia bahkan menggunakan sistem *escrow* (rekening bersama) (Ismunandar, Wulandari, and Ma'ruf 2021).

Marketplace merupakan media perantara yang mempertemukan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli secara elektronik. Marketplace tidak secara langsung melakukan kegiatan jual beli, namun menyediakan sistem elektronik yang memungkinkan terjadinya transaksi antara para pihak (Amaliya et al. 2025).

Dalam praktik transaksi melalui marketplace, hubungan hukum yang timbul adalah hubungan perjanjian jual beli antara penjual dan pembeli, sedangkan marketplace hanya bertindak sebagai penyelenggara sistem elektronik (Halim 2023).

Pelaku usaha dalam transaksi elektronik tetap memiliki kewajiban hukum untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Terania and Lie 2025).

Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan menjadi contoh konkret sengketa jual beli online yang menguji pertanggungjawaban hukum marketplace dan penjual. Putusan ini memberikan gambaran mengenai bagaimana hakim menilai hubungan hukum para pihak, menentukan dasar tanggung jawab, serta menerapkan ketentuan hukum perdata dan perlindungan konsumen dalam konteks transaksi elektronik. Putusan tersebut menunjukkan bahwa peran marketplace tidak selalu dapat dilepaskan begitu saja dari tanggung jawab atas transaksi yang terjadi dalam platformnya.

Meskipun regulasi terkait perdagangan elektronik telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan pelaksanaannya, dalam praktik masih terdapat celah hukum dan perbedaan penafsiran mengenai batas pertanggungjawaban marketplace dan penjual. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum bagi para pihak, terutama bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli online.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan suatu kajian dan analisis yuridis yang komprehensif mengenai pertanggungjawaban hukum marketplace dan penjual dalam sengketa jual beli online. Penelitian ini berfokus pada analisis Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan guna mengkaji dasar pertimbangan hukum hakim, kesesuaian putusan dengan prinsip hukum perjanjian dan perlindungan konsumen, serta implikasinya terhadap praktik perdagangan elektronik di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum dan menjadi referensi dalam mewujudkan kepastian serta perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi jual beli online.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan menelusuri dan menganalisis norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, serta doktrin hukum yang berkaitan dengan transaksi jual beli online. Fokus kajian diarahkan pada Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan serta ketentuan hukum yang relevan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui studi literatur untuk menafsirkan norma hukum, mengkaji pertimbangan hukum hakim, serta menilai penerapan pertanggungjawaban hukum marketplace dan penjual dalam praktik peradilan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkara perdata Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan merupakan salah satu bentuk nyata dari meningkatnya kompleksitas sengketa hukum dalam transaksi jual beli online di Indonesia. Kasus ini melibatkan Rukiah, S.H., dan Muhammad Faisal, S.H., M.H. selaku Penggugat, melawan PT Tokopedia sebagai Tergugat. Sengketa ini bermula dari transaksi pembelian satu unit Macbook Pro 13” yang dilakukan penggugat melalui marketplace Tokopedia seharga Rp22.369.400. Pembayaran telah dilakukan secara bertahap ke rekening resmi Tokopedia yang tercantum dalam invoice transaksi. Namun, Tokopedia kemudian membatalkan transaksi dengan alasan terjadi kesalahan nominal pembayaran dan hanya mengembalikan sebagian dana, yaitu Rp500.000, sedangkan dana utama sebesar Rp22.200.834 tidak dikembalikan karena diklaim telah dicairkan oleh

pihak lain. Kondisi ini mengakibatkan kerugian nyata bagi penggugat yang kemudian menuntut pertanggungjawaban Tokopedia atas kegagalan sistem tersebut.

Tokopedia sebagai pihak tergugat dalam jawabannya menyangkal tanggung jawab hukum dan menegaskan bahwa kerugian terjadi akibat kesalahan pengguna sendiri yang memberikan bukti transfer kepada penjual “Elipa Store”. Tokopedia berpendapat bahwa sistem mereka telah berjalan dengan benar, aman, dan sesuai standar operasional sebagai platform e-commerce berbasis user-generated content, di mana pengguna bertanggung jawab atas tindakan masing-masing. Menurut Tergugat, perannya sebatas sebagai perantara antara penjual dan pembeli, bukan sebagai pihak yang wajib bertanggung jawab atas setiap kesalahan individu pengguna. Namun, dalil tersebut tidak sejalan dengan ketentuan hukum positif di Indonesia, khususnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang menegaskan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik terhadap keandalan dan keamanan sistem yang dikelolanya.

Majelis hakim Pengadilan Negeri Medan menilai bahwa dalam transaksi jual beli online melalui marketplace terdapat tiga bentuk hubungan hukum, yakni antara penjual dan marketplace, antara pembeli dan marketplace, serta antara penjual dan pembeli. Dalam perkara ini, hubungan hukum antara pembeli dan penjual belum timbul karena transaksi dibatalkan oleh Tokopedia sebelum dana diteruskan. Dengan demikian, tanggung jawab hukum berada pada marketplace yang menerima pembayaran konsumen dan gagal memastikan sistem berjalan dengan baik. Hakim juga menilai bahwa Tokopedia lalai dalam melaksanakan kewajiban verifikasi pembayaran yang mengakibatkan dana konsumen dicairkan kepada pihak lain. Kegagalan tersebut termasuk dalam bentuk kelalaian (negligence) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) tentang perbuatan melawan hukum, karena Tokopedia melakukan tindakan yang menimbulkan kerugian pada pihak lain akibat kurangnya kehati-hatian dalam menjalankan sistemnya.

Lebih lanjut, majelis hakim menilai bahwa penggunaan klausula baku dalam syarat dan ketentuan Tokopedia yang membebaskan tanggung jawab perusahaan terhadap kerugian pengguna merupakan pelanggaran terhadap Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam ketentuan

tersebut, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab kepada konsumen. Dengan demikian, segala ketentuan dalam kontrak elektronik atau “terms and conditions” yang menyatakan bahwa Tokopedia tidak bertanggung jawab atas kesalahan sistem ataupun tindakan pihak lain dinyatakan batal demi hukum. Majelis hakim juga menekankan bahwa konsumen dalam posisi lemah tidak dapat dipaksa untuk menanggung akibat dari kegagalan sistem elektronik yang sepenuhnya dikendalikan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, pertanggungjawaban penuh dibebankan kepada Tokopedia sebagai penyedia sistem marketplace.

Putusan Pengadilan Negeri Medan menyatakan bahwa Tokopedia terbukti lalai dan tidak berhati-hati dalam menjalankan kegiatan usahanya sehingga mencederai hak-hak konsumen. Akibatnya, Tokopedia dihukum untuk mengganti kerugian penggugat sebesar Rp22.200.834 dan diwajibkan membuat pernyataan permintaan maaf secara terbuka di tiga media nasional. Putusan ini tidak hanya menegaskan tanggung jawab hukum marketplace terhadap konsumen, tetapi juga menjadi contoh penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) dalam konteks transaksi elektronik. Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab tanpa perlu pembuktian kesalahan apabila kerugian konsumen terjadi akibat produk atau sistem yang mereka kelola. Dalam konteks marketplace, tanggung jawab tersebut mencakup keamanan data pengguna, verifikasi pembayaran, serta keandalan sistem elektronik dalam menjamin keberlangsungan transaksi yang aman.

Analisis yuridis terhadap perkara ini menunjukkan bahwa Tokopedia sebagai penyelenggara sistem elektronik berkewajiban untuk memastikan setiap transaksi berjalan dengan aman dan sesuai prosedur. Berdasarkan Pasal 15 ayat (2) UU ITE, penyelenggara sistem elektronik wajib memberikan informasi secara benar, lengkap, dan akurat, serta bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistemnya. Ketika Tokopedia gagal memverifikasi pembayaran pengguna yang sah dan mengalihkan dana kepada pihak lain, maka hal tersebut jelas merupakan bentuk pelanggaran atas kewajiban hukum yang melekat pada pelaku usaha digital. Hakim juga menilai bahwa lemahnya sistem keamanan Tokopedia telah melanggar asas *good faith* (itikad baik) dalam hubungan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen. Itikad baik dalam konteks transaksi elektronik

menuntut pelaku usaha untuk menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen, bukan justru melepaskan diri dari tanggung jawab dengan alasan teknis sistem.

Selain aspek hukum perdata, perkara ini juga mencerminkan penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam ranah digital. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menempatkan konsumen sebagai pihak yang berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, termasuk jasa elektronik. Dalam konteks ini, marketplace berfungsi sebagai pelaku usaha jasa yang memfasilitasi transaksi antara penjual dan pembeli. Oleh karena itu, marketplace wajib memberikan jaminan bahwa dana konsumen akan aman selama proses transaksi berlangsung. Kegagalan Tokopedia dalam menjaga dana pengguna menunjukkan lemahnya sistem pengawasan internal dan kurangnya tanggung jawab sosial perusahaan dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap transaksi daring.

Dari sisi hukum kontrak, hubungan antara penggugat dan Tokopedia dapat dikategorikan sebagai perjanjian elektronik (*electronic contract*) yang tunduk pada asas-asas umum perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Unsur kesepakatan dan sebab yang halal telah terpenuhi, tetapi objek perjanjian tidak terlaksana karena kelalaian pihak penyelenggara sistem. Dalam hal ini, Tokopedia tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab karena perjanjian elektronik yang dibuat melalui platform mereka telah menciptakan hubungan hukum langsung antara pengguna dan penyelenggara sistem. Pengadilan juga menegaskan bahwa meskipun transaksi dilakukan secara digital, tanggung jawab hukum marketplace tetap tunduk pada prinsip umum pertanggungjawaban pelaku usaha sebagaimana berlaku dalam transaksi konvensional.

Lebih jauh, putusan ini juga menjadi preseden penting dalam pengembangan hukum siber (*cyber law*) dan hukum ekonomi digital di Indonesia. Kasus ini mempertegas bahwa penyelenggara sistem elektronik tidak hanya berperan sebagai fasilitator teknologi, tetapi juga sebagai subjek hukum yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab terhadap pengguna jasanya. Dalam praktiknya, marketplace tidak boleh berlindung di balik perjanjian sepihak atau kebijakan privasi untuk menghindari tanggung jawab hukum atas kerugian pengguna. Sebaliknya, mereka harus menunjukkan tanggung jawab profesional dengan menerapkan sistem keamanan transaksi yang transparan, audit

internal yang ketat, serta mekanisme pengembalian dana yang adil bagi konsumen yang dirugikan.

Dengan demikian, hasil analisis yuridis terhadap Putusan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan menunjukkan bahwa tanggung jawab hukum marketplace bersifat menyeluruh dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain. Marketplace memiliki tanggung jawab moral, sosial, dan hukum untuk memastikan keamanan transaksi serta memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen. Kasus ini sekaligus menjadi pelajaran penting bagi pelaku usaha digital di Indonesia untuk lebih memperhatikan aspek hukum dan etika dalam menjalankan bisnis berbasis elektronik. Penegakan hukum dalam perkara ini bukan hanya memberikan keadilan bagi konsumen yang dirugikan, tetapi juga memperkuat posisi hukum konsumen di era perdagangan digital yang semakin berkembang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa dalam transaksi jual beli online melalui marketplace, pertanggungjawaban hukum tidak hanya melekat pada penjual sebagai pelaku usaha, tetapi juga pada marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik. Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan menegaskan bahwa marketplace memiliki kewajiban hukum untuk menjamin keamanan, keandalan, dan keberlangsungan sistem transaksi elektronik yang dikelolanya. Kelalaian marketplace dalam menjalankan kewajiban tersebut, khususnya yang mengakibatkan kerugian konsumen, dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum dan menimbulkan kewajiban ganti rugi. Selain itu, klausula baku yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan tidak memiliki kekuatan hukum mengikat.

Sehubungan dengan kesimpulan tersebut, disarankan agar marketplace meningkatkan sistem keamanan transaksi, mekanisme verifikasi pembayaran, serta pengawasan internal guna mencegah terjadinya kerugian konsumen. Pemerintah juga perlu memperjelas pengaturan mengenai batas dan bentuk pertanggungjawaban hukum marketplace dalam peraturan perundang-undangan agar tidak menimbulkan perbedaan penafsiran dalam praktik peradilan. Bagi konsumen, diperlukan peningkatan literasi

hukum dan digital agar lebih memahami hak-haknya dalam transaksi elektronik. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji pertanggungjawaban hukum marketplace dari perspektif hukum pidana atau perlindungan data pribadi guna melengkapi kajian hukum perdagangan elektronik di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Amaliya, Lia, Sartika Dewi, Zarisnov Arafat, Farhan Asyhadi, and Imas Rosidawati. 2025. *"Marketplace Responsibilities And Sanctions In Cases Of Consumer Losses (Futuristic Legal Perspective)." Jurnal Hukum Dan Keadilan* 2(3):1–12. Doi:10.61942/Jhk.V2i3.318.
- Halim, Abdul. 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>.
- Ismunandar, Arif, Citra Wulandari, And Chasan Ma'ruf. 2021. *"Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Atau E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Di Indonesia."* Journal Tafkirul Iqtishodiyah 1:63–73. Doi:10.63761/Jti.V1i02.24.
- Marpaung, Zaid Alfauza. 2025. *"Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Di Indonesia."* TANJAK Law Journal 1(1):28–36.
- Terania, Medi, And Gunardi Lie. 2025. *"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Platform Marketplace Di Indonesia."* Media Hukum Indonesia (MHI) 3(4). Doi:10.5281/Zenodo.17156678.