



ISSN Print : 2721-5318

ISSN Online: 2721-8759

Editorial Office : Faculty of Law, Jambi University, Jalan Lintas Sumatera, Jambi 36122, Indonesia.

zaaken@unja.ac.id

<http://online-journal.unja.ac.id/zaaken>

Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Provinsi Jambi

Indri Winarsih

Indriwinarsih12@gmail.com

Firya Oktaviarni

firyaoktaviarni@unja.ac.id

Fakultas Hukum Universitas Jambi

Article History:

Submitted : 11 Desember 2020; Accepted: 15 Juni 2021; Published: 15 Juni 2021

Abstract

The purpose of this study was to determine the responsibilities of market application providers to consumers in online buying and selling transactions in Jambi Province. In answering this problem, the authors use a research method with an empirical juridical approach. The data obtained were analyzed qualitatively and then presented descriptively. The results of this study indicate that market providers are responsible for providing a means of reporting or complaints and following up on problems, bridging in solving problems between sellers or sellers in the market and consumers and are responsible for the implementation of their electronic systems even though they are not maximally as expected, obligations and responsibilities. marketplace providers to consumers in online buying and selling transactions in Jambi Province on the obligations and responsibilities in Law Number 80 of 2019 concerning Trade through Electronic Systems, Circular of the Minister of Communication and Information Technology Number 5 of 2016 concerning Limitations of Platform Providers and Merchants (Merchants) Trading through Electronic Systems (Electronic Commerce) in the form of User Generated Content (UGC) as well as consumer rights in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: Responsibility, Marketplace

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai tanggung jawab penyedia aplikasi *marketplace* terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Provinsi Jambi. Dalam menjawab masalah tersebut penulis menggunakan metode

penelitian dengan pendekatan yuridis empiris. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan kemudian disajikan secara deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyedia *marketplace* bertanggung jawab dalam menyediakan sarana pelaporan atau pengaduan dan menindaklanjuti permasalahan, menjembatani dalam penyelesaian permasalahan antara penjual atau *seller* dalam *marketplace* dengan konsumen dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya meskipun belum secara maksimal seperti yang diharapkan, kewajiban dan tanggung jawab penyedia *marketplace* terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Provinsi Jambi pada dasarnya meliputi kewajiban dan tanggung jawab dalam Undang Undang Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan Penyedia Platform dan Pedagang (Merchant) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Electronic Commerce) yang berbentuk User Generated Content (UGC) serta hak konsumen dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Marketplace

A. PENDAHULUAN

Artikel ini membahas mengenai tanggung jawab penyedia layanan aplikasi marketplace terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara online khususnya terhadap konsumen yang berada di Provinsi Jambi.

Perkembangan teknologi dan perkembangan teknologi yang begitu pesat mengakibatkan perkembangan dalam dunia perdagangan juga semakin pesat. Hal tersebut tentu saja akan memudahkan para konsumen dan pelaku usaha. Saat ini, masyarakat Indonesia sudah banyak yang menggunakan teknologi elektroniknya untuk mencari kebutuhan yang diinginkannya dan semakin banyak pula pengusaha yang memanfaatkan teknologi aplikasi untuk menjual barang dan jasa yang ditawarkan kepada para konsumen.

Menurut Shabur Mifta Maulana yang dikutip dari Laudon "*E-Commerce* merupakan suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis"¹ Kita tentu sama-sama mengetahui bahwa proses globalisasi tengah berlangsung dewasa ini, menurut

¹Deni Apriadi dan Arie Yandi Saputra, "*E-Commerce* Berbasis *Marketplace* Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Hasil Pertanian", (Jurnal Resti (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi), Vol. 1 no. 2, 2017) hlm. 132.

Titik Triwulan “*E-Commerce* akan dapat semakin mempercepat proses perekonomian pada negeri ini dan hal tersebut tidak diragukan lagi karena melihat keuntungan yang dihasilkan cukup tinggi.”²

”Terdapat beberapa kelebihan yang dimiliki *E-Commerce* yang tidak dimiliki oleh transaksi bisnis yang dilakukan secara *offline*, beberapa hal tersebut adalah sebagai berikut ini:

1. Produk: Banyak jenis produk yang bisa dipasarkan dan dijual melalui internet seperti pakaian, mobil, sepeda dll.
2. Tempat menjual produk: Tempat menjual adalah internet yang berarti harus memiliki domain dan hosting.
3. Cara menerima pesanan : *Email*, telepon, sms dan lain lain.
4. Cara pembayaran : *Credit card*, *Paypal*, Tunai.
5. Metode pengiriman : Menggunakan Pos Indonesia, EMS, atau JNE.
6. *Customer Service* : *email*, *Contact us*, telepon, *Chat* jika tersedia dalam software”³

Dapat kita ketahui bahwa banyak sekali pelaku usaha yang memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut untuk mengembangkan bisnis atau usahanya. Salah satu usaha yang dilakukan oleh para pelaku usaha tersebut ialah dengan menciptakan suatu aplikasi pintar aplikasi yang digunakan untuk menghubungkan masyarakat dan pelaku usaha, akses ke pasar secara mudah dan cepat menjadi nilai jual dari teknologi aplikasi, aplikasi yang dapat memfasilitasi para penjual dan pembeli untuk melakukan suatu transaksi dengan menggunakan suatu perangkat elektronik. Jika di dunia nyata seorang penjual dan pembeli bertemu dalam sebuah pasar, maka dalam dunia maya seorang penjual dan pembeli dipertemukan melalui suatu aplikasi *marketplace*. “*Marketplace* merupakan salah satu *platform*, *platform* adalah wadah berupa aplikasi, situs internet, dan/atau layanan konten lainnya berbasis internet yang digunakan untuk interaksi dan/atau fasilitasi perdagangan melalui sistem elektronik”⁴. Dalam hal ini peran penyedia *platform* adalah sebagai perantara antara penjual dan pembeli didalam aplikasi tersebut, untuk menghubungkan antara penjual dan pembeli dalam melakukan perdagangan secara *online*.

²Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional* (Jakarta: Kencana 2011) hlm.380.

⁴Surat Edaran Menteri Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan penjual atau seller (*Merchant*) Perdagangan melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) yang berbentuk *User Generated Content*.

Sedangkan *marketplace* itu sendiri adalah sebuah wadah pemasaran produk secara elektronik yang mempertemukan banyak penjual dan pembeli untuk saling berinteraksi. Berbeda dengan situs internet perdagangan *online* yang hanya ada satu toko didalamnya atau *online shop* yang tanpa ada perantara pihak ketiga dalam transaksi jual beli, didalam *marketplace* terdapat banyak toko ataupun penjual dan pembeli, sehingga akan mempermudah para penjual dalam menjalankan bisnisnya dan juga akan mempermudah pembeli mencari produk yang diinginkan yang sulit dicari dalam dunia nyata karena keterbatasan atau kelangkaan barang tersebut. Selain mencari suatu produk tertentu yang sulit dicari di pasar tradisional, didalam *marketplace* juga tersedia pembelian tiket pesawat, pembelian pulsa, pembayaran tagihan lain lainnya. Kehadiran perusahaan pusat perdagangan berbasis internet (*marketplace*) seperti tokopedia telah meningkatkan penjualan eceran. Hasil riset yang dilakukan Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Masyarakat (LPEM) Universitas Indonesia, tokopedia telah mendorong peningkatan penjualan eceran nasional.

Berdasarkan peta *E-Commerce* Indonesia melalui data I Price, ada lebih dari 20 *marketplace* yang ada di Indonesia dan digunakan oleh berbagai kalangan, dan faktanya kini berbelanja *online* telah menjadi kebiasaan. Dalam melakukan suatu transaksi secara *online*, tentu antara para pihak melakukan perjanjian jual beli melalui media elektronik, perjanjian diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagii mereka yang membuatnya. Setelah melakukan suatu perjanjian maka hak dan kewajiban akan lahir, perjanjian atau kontrak elektronik dianggap sah apabila memenuhi unsur dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu ada kesepakatan antara kedua belah pihak yang melakukan perjanjian, harus sudah cakap atau dewasa, adanya objek yang diperjanjikan dan yang diperjanjikan adalah halal dan tidak bertentangan dengan undang-undang yang berlaku. Apabila hal tersebut tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan dan/atau batal demi hukum.

Disamping banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi *marketplace* untuk memenuhi kebutuhannya, tentu saja ada beberapa permasalahan yang

timbul. Penulis secara pribadi juga merupakan konsumen atau pengguna aplikasi tersebut, dan pernah mengalami masalah. Selain dialami oleh diri sendiri sebagai pengalaman pribadi, penulis juga beberapa kali melihat dan mendengar keluhan dari konsumen mengenai ketidakpuasan atas layanan, barang yang diterima tidak sesuai dengan yang tertera pada gambar serta hal lainnya yang mengecewakan konsumen, maka dari itu kita sebagai konsumen harus tetap berhati-hati dan menjadi konsumen yang pintar.

Dalam Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform Pedagang (*Merchant*) Perdagangan melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) yang berbentuk *User Generated Content* dalam huruf B), menyebutkan bahwa penyedia *platform* wajib menyediakan sarana pelaporan yang dapat digunakan untuk menyampaikan aduan mengenai konten yang dilarang di *Platform UGC* yang dikelolanya, serta melakukan tindakan terhadap aduan atau pelaporan atas konten. Selain itu dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dinyatakan mengenai kewajiban pelaku usaha bahwa para pihak dalam PMSE harus memiliki, mencantumkan, atau menyampaikan identitas subyek hukum yang jelas, mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan termasuk Sistem Elektronik yang digunakan sesuai karakteristik fungsi dan perannya dalam transaksi tersebut. Pelaku Usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi konsumen, layanan pengaduan tersebut paling sedikit meliputi alamat dan nomor kontak pengaduan, prosedur pengaduan konsumen, mekanisme tindak lanjut pengaduan, petugas yang kompeten dalam memproses layanan pengaduan dan jangka waktu penyelesaian permasalahan. Tanggung jawab *marketplace* atas transaksi yang dilakukan oleh para pengguna aplikasi telah diterangkan dalam syarat dan ketentuan masing-masing *marketplace* yang semestinya sudah dibaca oleh para pengguna. Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai apa saja hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Sehingga hak konsumen dalam melakukan transaksi dalam *marketplace* harus diperhatikan.

Masalah umum yang sering terjadi dalam transaksi jual beli *online* adalah ketidaksesuaian antara iklan dengan produk aslinya, kerusakan barang yang diterima, cacat barang atau pihak *seller* maupun *marketplace* mengingkari perjanjian sehingga komplain atau pengaduanpun dilakukan oleh para konsumen akibat kerugian yang dialaminya. Para pihak yang melakukan suatu perjanjian memiliki hak dan kewajibannya masing-masing dan apabila kewajiban tersebut tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya, maka pihak tersebut dapat dikatakan wanprestasi. Wanprestasi adalah sikap seorang tidak memenuhi atau lalai dalam melaksanakan suatu kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian yang dibuatnya dengan pihak lain. Wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata. Adapun unsur dari wanprestasi adalah adanya perjanjian oleh para pihak, adanya pihak yang melanggar perjanjian atau tidak melaksanakan isi perjanjian yang sudah disepakati dan lalai dalam melaksanakan isi perjanjian. Sehingga apabila ada pihak yang melakukan wanprestasi maka pihak tersebut harus bertanggung jawab.

Penulis telah melakukan kunjungan ke kantor Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jambi yang beralamat di Lorong Andalas No 79, Kebun Handil, Kecamatan Jelutung, Kota Jambi, berdasarkan keterangan pengurus YLKI Jambi ada satu kasus yang dilaporkan oleh konsumen mengenai adanya indikasi penipuan yang dilakukan oleh *online shop* namun bukan *marketplace*, untuk pengaduan mengenai *marketplace* itu sendiri diadakan oleh konsumen melalui telepon dengan jumlah aduan dibawah 20 aduan untuk tahun 2016 sampai dengan tahun 2019. Selain YLKI juga ada Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) di Jambi yang beralamat di Jl. Pattimura, Simpang IV Sipin, Samping SPBU, Kota Jambi, menurut Bapak Kurniadi Ketua LPKNI Provinsi Jambi bahwa untuk pengaduan mengenai *marketplace* di Jambi masih dalam bentuk pengaduan secara lisan dan telepon yang dilakukan beberapa konsumen, belum ada yang sampai ke pengadilan atau penyelesaian sengketa alternatif lainnya.

Penulis melakukan penyebaran kuesioner terhadap warga Provinsi Jambi khususnya pengguna aplikasi *marketplace* yang pernah mengalami

permasalahan dalam melakukan belanja online melalui aplikasi *marketplace*, dengan jumlah responden kuesioner sebanyak 35 orang dan mendapatkan data dari situs media konsumen dimana terdapat 5 kasus yang dialami oleh warga Provinsi Jambi. Kasus tersebut dikategorikan dengan permasalahan yang berbeda, mereka pernah mendapatkan barang yang diterima tidak lengkap serta permasalahan dalam proses pengiriman pesanan kemudian melakukan komplain dan mengajukan klaim *return* atau pengembalian barang maupun pengembalian dana (*refund*). Satu satunya tentang pembelian token listrik yang gagal pada aplikasi *marketplace* JD.ID, namun *refund* tak kunjung konsumen dapatkan, sehingga konsumen tersebut melakukan pengaduan melalui situs media konsumen dengan harapan pengaduan tersebut sampai kepada pihak *marketplace* dan *refund* segera diproses. Dalam media tersebut dituliskan oleh konsumen bahwa ia melakukan transaksi pembelian token listrik PLN (prabayar) salah satu aplikasi *marketplace*, tercatat dengan nomor pesanan 251085924 senilai Rp.452.500 pada tanggal 26 Januari 2019 namun pembelian tersebut dinyatakan gagal. Ia telah mengisi form *refund* namun hingga 08 Februari 2019 *marketplace* tersebut belum mengembalikan dana *refund*.

Dari kasus dan pengaduan yang dilakukan tersebut dapat dilihat bahwa terdapat dalam perdagangan *online* masih memerlukan perhatian khusus karena masih terdapat kesenjangan didalam aktifitas tersebut. Dimana seharusnya *marketplace* adalah aplikasi berbelanja resmi yang dapat menjamin keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi, melakukan verifikasi terhadap para pengguna baik penjual ataupun pembeli dalam aplikasinya, harus menyediakan sarana pengaduan atau pelaporan dan menindaklanjutinya serta memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, harapan yang diinginkan oleh hukum tentang kewajiban dan tanggung jawab *marketplace* tersebut, sebagai upaya pemerintah untuk melindungi para pihak dalam melakukan transaksi jual beli secara *online* dirasa belum dapat terwujud sepenuhnya, atau aturan yang ada belum bisa diterapkan dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut diatas menunjukkan bahwa terdapat banyak permasalahan dan kasus yang dialami oleh konsumen khususnya warga di

Provinsi Jambi dalam melakukan suatu transaksi jual beli secara *online* melalui *marketplace*, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan mengangkat judul “Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi *Marketplace* Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Provinsi Jambi”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut : Pertama, Bagaimana pertanggungjawaban penyedia aplikasi *marketplace* terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Provinsi Jambi. Kedua, Apa kendala dan upaya yang dilakukan konsumen untuk mendapatkan haknya akibat kerugian yang dialami dalam transaksi jual beli *online* di Provinsi Jambi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Pertama, untuk mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban penyedia aplikasi *marketplace* terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Provinsi Jamb. Kedua, untuk mengetahui dan menganalisis kendala dan upaya yang dilakukan konsumen dalam mendapatkan haknya akibat kerugian yang dialami dalam transaksi jual beli *online* di Provinsi Jambi. Selain tujuan penelitian, adapun manfaat dari penelitian ini adalah: Hasil penelitian ini secara praktis dapat menjadi rujukan terhadap para penyedia aplikasi untuk meningkatkan pelayanannya, dapat menjadi rujukan para konsumen dalam transaksi jual beli secara *online* serta agar dapat digunakan sebagai penelitian-penelitian selanjutnya. Dan diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan pembaca dan penulis secara khusus. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris yang membahas mengenai hukum dalam masyarakat. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data yang telah dikumpul kemudian diolah dan dibahas menggunakan metode kualitatif kemudian dipaparkan secara deskriptif.

B. PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Provinsi Jambi

Penyedia *marketpalce* adalah layanan platform *online* yang menyediakan tempat dan peluang untuk berjualan barang antara pembeli dan penjual. Kontrak penjualan yang sebenarnya adalah secara langsung antara penjual dan pembeli sehingga para pihak dalam transaksi tersebut akan sepenuhnya bertanggungjawab sehubungan dengan kontrak tersebut. Jenis marketplace pada penelitian skripsi ini merupakan marketplace murni dimana *marketplace* memberikan fasilitas kepada pelaku usaha atau penjual untuk berjualan dengan mudah serta memberikan kemudahan bagi pembeli untuk melakukan proses pembayaran yang aman dan pengaturan pengiriman yang terpercaya.

Dalam sebuah aplikasi *marketplace* yang menyediakan tempat dan peluang untuk berjualan barang antara pembeli dan penjual, tentunya terdapat syarat dan ketentuan yang merupakan kebijakan dari *marketplace* untuk dipatuhi oleh para pengguna *marketplace* tersebut. Syarat dan ketentuan tersebut memuat kebijakan mengenai hak dan kewajiban para pihak yang terlibat didalamnya. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 40 orang yang berasal dari Provinsi Jambi pernah mengalami permasalahan dalam melakukan belanja secara *online* melalui aplikasi *marketplace*, 24 responden melakukan pengaduan atas permasalahan yang dialami dan sisanya membiarkan permasalahan tersebut tanpa melakukan pelaporan atau pengaduan kepada pihak *marketpalce*. Permasalahan tersebut penulis klasifikasikan sebagai berikut :

Tabel. 1. Kategori Permasalahan

No.	Kategori Permasalahan	Jumlah	Presentase
1	Barang yang diterima tidak sesuai pesanan atau deskripsi produk	20	50%
2	Keterlambatan Dalam Pengiriman	13	32,5%
3	Pembatalan Pesanan	5	12,5%
4	Barang Tidak dikirimkan	2	5%
5	Barang yang diterima rusak atau cacat	2	5%
Total		40	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat mengenai permasalahan dan jumlah responden yang mengalami permasalahan tersebut, dimana permasalahan terbanyak yang terjadi adalah barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan atau deskripsi produk kemudian keterlambatan dalam pengiriman serta permasalahan yang lain seperti tertulis pada table.

Penulis juga berhasil melakukan wawancara terhadap lima orang responden dengan hasil wawancara sebagai berikut :

Pertama yaitu Boni Bonanza yang menceritakan kepada penulis saat penulis tanyakan mengenai bagaimana kronologi permasalahannya, ia mengatakan bahwa "Saya transaksi logam mulia di Tokopedia, biasanya gak masalah dan lancar-lancar aja. Tapi ada kebijakan tokopedia tidak boleh lagi beli logam mulia dengan tokopedia karena diindikasikan gesek tunai limit kartu kredit tidak dengan cicilan 0% selama 12 bulan"⁵ Dalam tulisannya di situs media konsumen Boni menjelaskan bahwa ia adalah pelanggan setia Tokopedia, dan hampir tiap hari transaksi di Tokopedia karena ada cicilan 0% untuk keperluan isi toko dan untuk pribadi sendiri, ia sering beli logam mulia via Tokopedia dari bulan Juni 2016. Tapi ketika transaksi tanggal 17 Oktober 2016, tiba-tiba Boni ditelepon oleh Pihak Tokopedia dan transaksinya dibatalkan karena pembelian logam mulia dilarang.⁶ Sebelumnya Boni pernah transaksi dibatalkan oleh penjual, paling lama 5 hari sudah dikembalikan. Namun pada transaksi yang dibatalkan Tokopedia, sudah lebih 14 hari kerja belum ada pengembalian dana.⁷

Kemudian wawancara kedua kepada responden bernama Tita, ia menjelaskan mengenai keresahannya dalam menunggu kepastian dari *marketlace* JD.ID.

⁵ Wawancara dengan Boni Bonanza melalui pesan Whatsapp, pada tanggal 09 Mei 2020

⁶ Media Konsumen, Boni Bonanza <https://mediakonsumen.com/2016/11/08/surat-pembaca/refund-transaksi-kartu-kredit-tokopedia-belum-dikembalikan-limit-anz> diakses pada 27 Maret 2020 pada pukul 14.35 WIB

“Aku beli tiket pesawat di JD.ID dengan nomor pesanan 239352453. Karena ada sesuatu hal saya tidak jadi berangkat dan ingin refund. Setelah melakukan proses refund di Traveloka dan sudah dikonfirmasi sama pihak Traveloka serta nominal dana yang dikembalikan udah dikasih sama pihak Traveloka, aku nanya sama *Customer Service* JD.ID estimasi waktu pengembalian dan katanya 30 hari. Setelah itu aku nanya berapa nominal uangku yang nanti diterima dan *Customer Service* JD.ID menjawab Belum bisa diinformasikan karena saat ini masih tahap penentuan nominal refund dari Traveloka. Padahal sudah jelas bahwa potongan dari Traveloka sebesar 25%. Aku cuman pingin tahu apakah dari pihak JD.ID juga mengenakan potongan. Makanya aku mastiin nanya ke JD.ID. Dan dari Traveloka pun sudah konfirmasi bahwa uang udah ditransfer ke JD.ID. Tapi JD.ID malah bilang masih proses penentuan nominal *refund*, terus dioper-oper ngga jelas disuruh nunggu. Ditanya di email malah tidak dijawab setelah saya kirim bukti screenshot dari Traveloka.” Jelasnya.⁸

Begitulah keterangan yang penulis dapatkan dari Tita melalui pesan Whatsapp yang dikirimkannya. Padahal Tita hanya mengetahui tentang ada atau tidaknya potongan dari pihak *marketplace* namun ia mendapatkan jawaban yang tidak pasti dari pihak *marketplace*. Selain itu wawancara ketiga dengan Krismunawati yang menceritakan mengenai permasalahannya dalam melakukan belanja *online* saat penulis melakukan wawancara secara langsung dengan mengunjungi rumahnya di Kecamatan Rimbo Bujang Kabupaten Tebo ini. Menurut penjelasan Mona, ia mengalami permasalahan berupa pesanan yang tidak dikirimkan oleh seller dalam *marketplace* shopee.

“Waktu melakukan transaksi, pembelian di Shopee dalam waktu beberapa jam harus dibayarkan, setelah dibayarkan kan harus menunggu waktu tinggal dikirim, saya menunggu waktu beberapa hari namun barang itu belum dikirim-kirim, bahkan sampai limit waktunya habis dan harus mengulangi lagi untuk dipesan ulang lagi namun beberapa tetep belum dikirim” jelasnya.⁹

Barang yang tak kunjung dikirimkan oleh Seller padahal pembayaran telah dilakukan, bahkan pemesanan sampai dilakukan dua kali karena batas waktu yang harusnya barang tersebut dikirimkan telah habis. Hal

⁸ Wawancara dengan Tita Filda melalui pesan Whatsapp, pada tanggal 31 Mei 2020

⁹ Wawancara langsung dengan Krismunawati, pada tanggal 12 Agustus 2020

tersebut tentu mengawatirkan bagi konsumen ini, sehingga ia memutuskan untuk melakukan pembatalan pesanan agar dana yang telah dibayarkan dapat dikembalikan.

Wawancara keempat dilakukan kepada responden bernama Sri Wahyuni yang berasal dari Kabupaten Muaro Jambi tepatnya Kecamatan Sekernan yang berhasil penulis wawancara melalui media telepon mengalami permasalahan berupa kekurangan barang pesanan saat melakukan transaksi pada *marketplace* Shopee, dengan lancarnya Yuni menceritakan pengalamannya tersebut.

“Jadi Yuni kan pesan barang di shopee, totalnya ada 13 barang sengaja sebelum bongkar emng Yuni video *unboxing* gitu eh ternyata yang datang cuman ada 10 barang, Yuni komplain langsung lah ke pihak *seller* di shopee itu. Tapi malah *seller* dak mau tanggung jawab”¹⁰ jelasnya. Begitu yang disampaikan Yuni, bahwa barang yang diterima tidak lengkap, dimana Yuni melakukan pemesanan sejumlah 13 barang namun hanya menerima 10 barang saja. Kemudian Yuni menghubungi pihak *seller* untuk menanyakan tentang kekurangan barang tersebut, pihak *seller* dalam *marketplace* shopee tersebut, tidak mau bertanggung jawab atas kekurangan barang yang diterima oleh Yuni. Kemudian Yuni melakukan pengaduan atas permasalahannya tersebut kepada pihak *marketplace*.

Lalu wawancara terakhir dilakukan kepada responden asal Tanjung Jabung Timur bernama Widia yang menceritakan permasalahan melalui pesan Whatsapp yaitu “Permasalahan yang dialami itu berupa keterlambatan dalam pengiriman paket oleh jasa kirim, yang seharusnya tanggal sudah ditetapkan oleh aplikasi ternyata tidak sesuai malah sampainya pun lebih lama dari ketetapan yang sudah ada”¹¹ Widia mengalami permasalahan pada awal tahun 2020 berupa pesanan Widia tak kunjung sampai padahal sudah dikirimkan dan harusnya sudah sampai,

¹⁰ Wawancara dengan Sri Wahyuni melalui telepon, pada tanggal 28 Mei 2020

¹¹ Wawancara dengan Widia Astuty melalui pesan Whatsapp, pada tanggal 10 Agustus 2020

karena sudah melewati estimasi waktu yang ditentukan. Widia juga menjelaskan hal tersebut cukup merugikan dirinya sebagai seorang yang memiliki *online shop* karena konsumennya terlambat menerima pesanan serta Widia juga terlambat untuk mendapatkan modalnya.

Paparan mengenai analisis tanggung jawab penyedia *marketplace* penulis lakukan dengan analisis berdasarkan ketentuan atau dasar hukum yang berkaitan dengan permasalahan pada skripsi ini, selain itu penulis menghubungi salah satu pihak *marketplace* yaitu Shopee Indonesia sebagai perwakilan dari beberapa *marketplace* yang ada untuk mendapatkan informasi *via live chat*.

Penulis menghubungi pihak shopee melalui *live chat* dengan mengajukan beberapa pertanyaan pada tanggal 06 Agustus 2020 dan pihak *marketplace* menjawab pertanyaan tersebut, penulis menanyakan mengenai upayanya dalam menidaklajuti laporan atas pengaduan yang dilakukan oleh konsumen pada *marketplace* tersebut, lalu pihak *marketplace* menjawab “untuk hal tersebut apabila ada pengaduan terkait kendala konsumen akan dilaporkan ke tim terkait kami dan akan dilakukan pengecekan lebih lanjut”¹² jelas *customer service*.

Berdasarkan syarat layanan *marketplace* shopee pada bagian permasalahan dijelaskan bahwa :

1. “Dalam hal timbul masalah dalam suatu transaksi, pembeli dan penjual setuju terlebih dahulu berkomunikasi satu sama lain melalui situs untuk menyelesaikan permasalahan atas dasar diskusi bersama, yang mana shopee akan menggunakan usaha komersial yang wajar untuk memfasilitasi. Apabila permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan atas dasar diskusi bersama, pengguna dapat pergi ke pengadilan klaim di yurisdiksi setempat mereka untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul akibat transaksi.
2. Masing-masing pembeli dan penjual berjanji dan setuju bahwa pihaknya tidak akan membawa gugatan atau sebaliknya menyatakan klaim atau komplain (baik perdata atau pidana) terhadap shopee (kecuali dimana shopee adalah penjual dari

¹² Wawancara dengan Shopee Indonesia, 06 Agustus 2020

produk yang terikat dengan klaim) sehubungan dengan setiap transaksi yang dibuat disitus atau permasalahan yang terkait dengan transaksi tersebut.

3. Pengguna yang dilindungi oleh Garansi dapat mengirimkan permintaan tertulis kepada shopee untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang mungkin timbul dari suatu transaksi atas permintaan. Atas kebijakannya sendiri dan tanpa kewajiban apapun shopee dapat mengambil semua langkah yang diperlukan untuk membantu pengguna menyelesaikan permasalahannya.”¹³

Apabila ada pengaduan terkait kendala konsumen akan dilaporkan ke tim terkait dan akan dilakukan pengecekan lebih lanjut. Pada dasarnya, *Marketplace* tidak bertanggung jawab atas transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli dalam situs *marketplace* karena kontrak dilakukan langsung oleh pihak penjual dan pembeli, namun *marketplace* bertanggung jawab untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab atas beroperasinya sistem elektronik. Apabila kesalahan dilakukan oleh penjual atau *seller* maka *marketplace* sebagai perantara bertanggungjawab atas penyediaan layanan dari sistem aplikasi atau situs web karena *marketplace* menyediakan lapak untuk berjualan, fasilitas pembayaran dan sistem yang aman dalam berinteraksi *online*. Namun ketentuan tanggungjawab tersebut tidak berlaku apabila dapat dibuktikan bahwa kesalahan dan/atau kelalaian tersebut dilakukan oleh pengguna elektronik yaitu konsumen, maka dari itu batas tanggung jawab penyedia *marketplace* hanya pada pengoperasian sistem elektroniknya. Penulis juga menanyakan mengenai langkah dalam melakukan klaim pengembalian dana. Menurut *Customer Servive* Shopee Indonesia, langkah yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk melakukan klaim pengembalian dana maupun barang apabila terjadi kekurangan barang, dapat dilihat pada syarat layanan kebijakan pengembalian barang dan dana.

“Permintaan pengembalian dana maupun pengembalian barang bersifat pengajuan dan status pesanan akan masuk pada masa

¹³ Shopee Indonesia, Pengembalian Barang dan Dana, <https://help.shopee.co.id/s/article/General-Pengembalian-Barang-dan-Dana>, 15 April 2020, diakses pada 06 Agustus 2020 pada pukul 11.07 WIB

menunggu konfirmasi penjual, apabila dalam waktu yang telah ditentukan yaitu dalam 3 hari pesanan belum mendapat konfirmasi dari penjual, maka pihak *marketplace* akan secara otomatis menerima pengajuan dari konsumen tersebut. Namun jika penjual menolak pengajuan tersebut status pesanan akan masuk pada tahap banding dan pembeli maupun penjual dapat mengirimkan bukti baik berupa foto, screenshot maupun video yang dapat menguatkan pengajuan melalui pusat resolusi”¹⁴

Customer Service Shopee juga mengatakan bahwa “waktu yang dibutuhkan oleh pihak *marketplace* untuk melakukan *refund* apabila pembatalan pesanan yang otomatis dilakukan oleh pihak *marketplace* tergantung pada metode pembayaran yang digunakan.”¹⁵ Untuk itu dalam pengembalian dana yang pembatalannya dilakukan oleh *marketplace*, maka pihak *marketplace* akan mengembalikan dana dalam jangka waktu tertentu, tergantung dari jenis pembayaran yang dilakukan oleh konsumen, seperti pada ketentuan pengembalian dana *marketplace* JD.ID yang menjelaskan bahwa “pengembalian dana dapat diproses dalam kasus pembatalan pesanan atau pengembalian produk, pengembalian dana akan diproses berdasarkan metode pembayaran yang digunakan pada saat transaksi”.¹⁶ Berlaku hal yang sama untuk *marketplace* tokopedia dalam syarat dan ketentuannya dijelaskan :

“Apabila terjadi proses pengembalian dana, maka pengembalian dana, akan dilakukan melalui saldo refund milik pengguna yang akan bertambah sesuai dengan jumlah pengembalian dana. Jika pengguna menggunakan pilihan metode pembayaran kartu kredit maka pengembalian dana akan merujuk pada bagian M terkait Kartu Kredit.”¹⁷

Terkait dengan keterlambatan pesanan yang sampai pada konsumen merupakan tanggung jawab dari mitra bisnis *marketplace* yaitu dari penyedia jasa pengangkutan, disaat penjual sudah menyerahkan barang

¹⁴Shopee Indonesia, Pengembalian Barang dan Dana, <https://help.shopee.co.id/s/article/General-Pengembalian-Barang-dan-Dana>, 15 April 2020, diakses pada 06 Agustus 2020 pada pukul 11.07 WIB

¹⁵ Wawancara dengan Shopee Indonesia menggunakan metode live chat, pada tanggal 06 Agustus 2020

¹⁶ Ketentuan Pengembalian Dana JD.ID, [Http://m.jd.id/help/content?id=114](http://m.jd.id/help/content?id=114), diakses pada 27 Maret 2020, pada pukul 08.30 WIB

¹⁷ Syarat dan Ketentuan Transaksi Pembelian Tokopedia, <http://m.tokopedia.com/trms/buy>, diakses pada 01 September 2020 pada pukul 08.20 WIB

pesanan kepada pihak jasa pengangkutan maka hal tersebut menjadi kewajiban jasa pengangkutan untuk mengantarkan pesanan tersebut kepada konsumen. Marketplace hanya akan membantu dalam melacak pesanan tersebut dengan mengupload resi maupun meng-update resi apabila nantinya ada perubahan resi saat pengiriman pesanan. Kenyataan dilapangan berdasarkan hasil wawancara dan penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa *Marketplace* bertanggungjawab dalam penyelenggaraan sistem elektroniknya, fasilitas pembayarannya dan penyediaan layanan pengaduan atau pelaporan meski dalam hal ini respon dari pihak marketplace maupun *seller* membutuhkan waktu yang cukup lama.

2. Kendala dan Upaya konsumen untuk mendapatkan haknya akibat kerugian yang dialami dalam transaksi jual beli online di Provinsi Jambi

Perlindungan Hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen, walaupun sangat beragam namun secara garis besar hak tersebut dapat dibagi dalam 3 hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu :¹⁸ Hak untuk mencegah konsumen dari kerugian baik kerugian personal maupun harta kekayaan, Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa secara wajar dan Hak untuk mendapatkan penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi. Penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 45 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa. Konsumen dapat memilih caranya sendiri dalam menyelesaikan masalahnya, untuk hak yang berkaitan dengan transaksinya dalam berbelanja online melalui aplikasi *marketplace*.

Berikut merupakan hasil penelitian berdasarkan hasil wawancara dan penyebaran kuesioner secara *online* yang didapatkan dari 24 sampel

¹⁸ Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi di E-Commerce", (Jurnal Hukum, No 2 Vol 14 April 2007: 247-270) hlm. 256

mengenai berbagai kendala dan upaya dari para responden dalam mendapatkan haknya serta tanggapan dari pihak *marketplace*, yaitu :

No	Kendala	Jumlah	Presentase
1	Lambat Respon dari <i>Seller</i>	14	58,3%
2	Tidak ada respon dari <i>Seller</i>	3	12,5%
3	Komunikasi Kurang Baik	5	20,83%
4	Tidak ada kendala	2	8,4%
Total		24	100%

Tabel 2. Kendala Konsumen

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa respon yang lambat dari pihak *seller* merupakan kendala terbanyak yang dialami oleh responden, sehingga responden menganggap apabila *seller* lambat dalam merespon pengaduan permasalahan maka proses pengaduan atau pelaporan kepada pihak *marketplace* juga akan terlambat atau membutuhkan waktu yang cukup lama, bahkan menurut keterangan dari salah satu responden bernama Dedi Handoko, dirinya merasa bahwa *seller* seperti sengaja mengulur waktu untuk menanggapi pengaduannya untuk diteruskan kepada pihak *marketplace*. Pengguna aplikasi *marketplace* khususnya konsumen dapat melakukan laporan atau pengaduan atas permasalahan yang dialami dengan cara mengikuti langkah-langkah yang telah disediakan oleh *marketplace* sesuai dengan kebijakan yang telah diberikan, karena pihak *marketplace* telah menyediakan pusat bantuan yang mana terdapat langkah-langkah untuk menyelesaikan kemungkinan permasalahan atau kendala yang terjadi. Berdasarkan hasil penelitian juga didapatkan hasil bahwa proses penyelesaian permasalahan terbanyak membutuhkan waktu antara 2-7 hari dari pihak *marketplace* hingga permasalahan benar benar selesai.

Proses penyelesaian masalah akibat transaksi jual beli *online* dalam *marketplace* tentu akan berbeda-beda, proses penyelesaiannya akan diselesaikan berdasarkan pada permasalahan yang terjadi. Berdasarkan analisis penulis, proses penyelesaian permasalahan seperti pembatalan

pesanan atau ketidaklengkapan barang, keterlambatan dalam pengiriman dalam penerimaan pesanan yaitu dengan melakukan diskusi kepada pihak *seller* namun jika tidak mendapatkan itikad baik maka dapat melakukan pengaduan ke pihak *marketplace* dengan menjelaskan kronologi permasalahan yang dialaminya dan nantinya *marketplace* akan membantu dalam penyelesaian masalah tersebut.

C. KESIMPULAN

Dari uraian pembahas diatas, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, *marketplace* selaku penyedia layanan aplikasi berbelanja *online* belum bertanggung jawab secara maksimal atas kendala dan kerugian yang dialami oleh para konsumen dalam transaksi jual beli secara *online* di Provinsi Jambi seperti yang diharapkan oleh hukum.
2. Adapun yang menjadi kendala dalam mendapat hak konsumen transaksi jual beli *online* melalui aplikasi *marketplace* di Provinsi Jambi adalah lambatnya respon dari pihak *seller* dan *marketplace* bahkan tidak ada respon sama sekali serta komunikasi yang kurang baik antara para pihak yang terkait dalam transaksi tersebut. Namun berbagai kendala dan permasalahan dapat diselesaikan melalui jalur komunikasi dan musyawarah antara para pihak yang terkait, meskipun membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses penyelesaiannya.

Daftar Pustaka

- Apriadi, Deni dan Arie Yandi Saputra, "E-Commerce Berbasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Hasil Pertanian", *Jurnal Resti (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, Vol. 1 No. 2, 2017
- Barkatullah, Abdul Halim. "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi di E-Commerce", *Jurnal Hukum*, No 2 Vol 14 April 2007
- Kelsen, Hans. *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Bandung, 2006
- Nasution, R. Bahder Johan. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju , Bandung, 2008
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*, PT.Citra Ditya Bakti, Bandung, 2000
- Republik Indonesia, Kitab Undang Undang Hukum Perdata

- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- Republik Indonesia, Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan penjual atau seller (*Merchant*) Perdagangan melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) yang berbentuk *User Generated Content*, Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016
- Republik Indonesia, Undang Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Republik Indonesia, Undang Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Republik Indonesia, Undang Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU No 8 Tahun 1999
- Suherman, E. *Aneka Masalah Hukum Kedinggantaraan (Himpunan Makalah 1961-1995)*, Mandar Maju, Bandung, 2000
- Supriadi, Dedi. *Era Baru Bisnis Telekomunikasi*, Cetakan Kedua, Remaja Rosdakarya Offset, Bandung, 1996.
- Tutik, Titik Triwulan. *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*, Kencana, Jakarta, 2011
- Widjaja, Gunawan dan Kartini Muljadi. *Jual Beli*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004