

TANGGUNG JAWAB HUKUM MARKETPLACE TERHADAP KONSUMEN DALAM KASUS WANPRESTASI TRANSAKSI ONLINE

Delon Austin Sirait, July Esther

Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen Medan

delon.sirait@student.uhn.ac.id, julyesther@uhn.ac.id

Accepted: 31-8-2025	Revised: 16-9-2025	Approved: 24-9-2025
------------------------	-----------------------	------------------------

Abstract: The development of digital technology has driven the growth of buying and selling transactions through marketplace platforms. However, this phenomenon is not free from the risk of default by sellers, such as delivery of goods that do not match, late delivery, or goods not delivered at all. In this context, marketplaces as digital platform providers have a strategic role in providing legal protection for consumers. This study aims to examine the definition of default in online transactions according to Indonesian law, analyze the forms of marketplace legal responsibility, identify legal remedies that consumers can take, and evaluate consumer legal protection based on applicable laws and regulations. The research method used is a literature study with a qualitative approach. The results show that default in online transactions constitutes a violation of electronic contracts as regulated in the Civil Code and the ITE Law. Marketplaces can be held legally responsible if they are negligent in carrying out their obligations to supervise and protect consumers. Consumers have the right to pursue legal remedies through complaints to the National Consumer Protection Agency (BPKN), the Non- Governmental Consumer Protection Agency (LPKSM), or through litigation. Regulations that protect consumers include Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the ITE Law. This research contributes to strengthening the legal position of consumers in the digital commerce ecosystem.

Keywords: Consumer Protection; Default; Marketplace

Abstrak: Perkembangan teknologi digital telah mendorong pertumbuhan transaksi jual beli melalui platform marketplace. Namun, fenomena ini tidak terlepas dari risiko wanprestasi yang dilakukan oleh penjual, seperti pengiriman barang yang tidak sesuai, keterlambatan pengiriman, atau barang tidak dikirim sama sekali. Dalam konteks ini, marketplace sebagai penyedia platform digital memiliki peran strategis untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengertian wanprestasi dalam transaksi online menurut hukum di Indonesia, menganalisis bentuk tanggung jawab hukum marketplace, mengidentifikasi upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen, serta mengevaluasi perlindungan hukum konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Metode penelitian yang digunakan adalah studi pustaka dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wanprestasi dalam transaksi online merupakan pelanggaran kontrak elektronik sebagaimana diatur dalam KUH Perdata dan UU ITE. Marketplace dapat dimintai tanggung jawab secara hukum jika lalai dalam menjalankan kewajiban pengawasan dan perlindungan konsumen. Konsumen memiliki hak untuk menempuh upaya hukum melalui pengaduan ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), atau melalui jalur litigasi. Peraturan yang melindungi konsumen antara lain UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU ITE. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat posisi hukum konsumen dalam ekosistem perdagangan digital.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Wanprestasi, Marketplace

PENDAHULUAN

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (library research) dengan pendekatan kualitatif untuk menggali dan menganalisis tanggung jawab hukum marketplace terhadap konsumen dalam kasus wanprestasi transaksi online. Studi pustaka dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menelaah konsep-konsep hukum, norma-norma perundang-undangan, serta doktrin hukum yang relevan tanpa melakukan penelitian lapangan.¹

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif yuridis, yaitu pendekatan yang menitikberatkan pada analisis terhadap bahan hukum primer dan sekunder.² Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).³ Sementara itu, bahan hukum sekunder terdiri dari jurnal ilmiah, buku teks hukum, literatur akademik, serta putusan-putusan pengadilan yang berkaitan dengan wanprestasi dalam transaksi online melalui platform marketplace.

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan cara menelaah dan menginterpretasikan isi dari peraturan perundang-undangan serta literatur hukum yang ada. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur kepada pimpinan kantor hukum Rudolf Naibaho & Partners Di Jalan Adi Sucipto No 10, Polonia, Medan. guna memperoleh pemahaman langsung mengenai “Tanggung Jawab Hukum Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Kasus Wanprestasi Transaksi Online”. Wawancara dirancang berdasarkan topik yang telah ditentukan sebelumnya dan bertujuan untuk menggali pengalaman serta pandangan para informan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari tujuh orang, yaitu Ketua Pengurus, pengurus bidang tata tertib, sekretaris, bendahara, pengurus kebersihan, serta dua orang pengajar pesantren. Selain itu, sumber data sekunder diperoleh dari literatur berupa jurnal dan buku-buku yang relevan dan telah diterbitkan dalam kurun

¹ Miza Nina Adlini and others, 'Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka', *Jurnal Edumaspul*, 6.1 (2022), pp. 974–80.

² Muhammad Zainuddin and Aisyah Dinda Karina, 'Penggunaan Metode Yuridis Normatif Dalam Membuktikan Kebenaran Pada Penelitian Hukum', *Smart Law Journal*, 2.2 (2023), pp. 114–23.

³ HERA ANANDA PUTRI HERA and others, 'ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE BERDASARKAN PERSPEKTIF HUKUM PERDATA DI INDONESIA', *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics and Language*, 2.1 (2025), pp. 488–95.

waktu sepuluh tahun terakhir, yang digunakan untuk membandingkan dengan teori yang ada.⁴

Analisis ini dilakukan untuk menjelaskan bentuk tanggung jawab hukum marketplace, memahami posisi hukum konsumen dalam transaksi online, serta merumuskan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila terjadi wanprestasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang sistematis dan komprehensif mengenai perlindungan hukum konsumen di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (library research) dengan pendekatan kualitatif untuk menggali dan menganalisis tanggung jawab hukum marketplace terhadap konsumen dalam kasus wanprestasi transaksi online. Studi pustaka dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menelaah konsep-konsep hukum, norma-norma perundang-undangan, serta doktrin hukum yang relevan tanpa melakukan penelitian lapangan.⁵

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif yuridis, yaitu pendekatan yang menitikberatkan pada analisis terhadap bahan hukum primer dan sekunder.⁶ Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).⁷ Sementara itu, bahan hukum sekunder terdiri dari jurnal ilmiah, buku teks hukum, literatur akademik, serta putusan-putusan pengadilan yang berkaitan dengan wanprestasi dalam transaksi online melalui platform marketplace.

⁴ Rudolf Naibaho S.H, Wawancara Advokat Kantor Hukum Rudolf Naibaho & Partners, 2025

¹¹ Maria Alberta Liza Quintarti, 'Konsekuensi Hukum Terhadap Wanprestasi Dalam Perjanjian Bisnis', *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7.8 (2024), pp. 3176–83.

⁵ Miza Nina Adlini and others, 'Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka', *Jurnal Edumaspul*, 6.1 (2022), pp. 974–80.

⁶ Muhammad Zainuddin and Aisyah Dinda Karina, 'Penggunaan Metode Yuridis Normatif Dalam Membuktikan Kebenaran Pada Penelitian Hukum', *Smart Law Journal*, 2.2 (2023), pp. 114–23.

⁷ HERA ANANDA PUTRI HERA and others, 'ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE BERDASARKAN PERSPEKTIF HUKUM PERDATA DI INDONESIA', *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics and Language*, 2.1 (2025), pp. 488–95.

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan cara menelaah dan menginterpretasikan isi dari peraturan perundang-undangan serta literatur hukum yang ada. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur kepada pimpinan kantor hukum Rudolf Naibaho & Partners Di Jalan Adi Sucipto No 10, Polonia, Medan. guna memperoleh pemahaman langsung mengenai “Tanggung Jawab Hukum Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Kasus Wanprestasi Transaksi Online”. Wawancara dirancang berdasarkan topik yang telah ditentukan sebelumnya dan bertujuan untuk menggali pengalaman serta pandangan para informan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari tujuh orang, yaitu Ketua Pengurus, pengurus bidang tata tertib, sekretaris, bendahara, pengurus kebersihan, serta dua orang pengajar pesantren. Selain itu, sumber data sekunder diperoleh dari literatur berupa jurnal dan buku-buku yang relevan dan telah diterbitkan dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, yang digunakan untuk membandingkan dengan teori yang ada.⁸

Analisis ini dilakukan untuk menjelaskan bentuk tanggung jawab hukum marketplace, memahami posisi hukum konsumen dalam transaksi online, serta merumuskan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila terjadi wanprestasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang sistematis dan komprehensif mengenai perlindungan hukum konsumen di era digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Tanggung Jawab Hukum Marketplace Terhadap Konsumen

Wanprestasi dalam hukum perdata Indonesia merujuk pada kegagalan salah satu pihak dalam perjanjian untuk melaksanakan kewajibannya sebagaimana telah ditentukan dalam perjanjian tersebut.⁹ Dalam konteks transaksi jual beli, termasuk yang dilakukan secara online melalui marketplace, wanprestasi dapat terjadi apabila penjual tidak memenuhi janji atau kewajiban yang telah disepakati bersama pembeli. Contoh bentuk wanprestasi dalam transaksi online antara lain: barang yang dikirim tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan

⁸ Rudolf Naibaho S.H, Wawancara Advokat Kantor Hukum Rudolf Naibaho & Partners, 2025

¹¹ Maria Alberta Liza Quintarti, 'Konsekuensi Hukum Terhadap Wanprestasi Dalam Perjanjian Bisnis', *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7.8 (2024), pp. 3176–83.

dalam pengiriman, pengiriman barang yang rusak, atau bahkan tidak adanya pengiriman barang sama sekali.¹⁰

Secara yuridis, pengertian wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), yang menyatakan bahwa pihak yang lalai atau tidak memenuhi prestasinya dapat dimintai ganti rugi, selama dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut timbul akibat kelalaiannya.¹¹ Untuk dapat menuntut ganti rugi, pihak yang dirugikan terlebih dahulu harus memberikan peringatan (somasi) kepada pihak yang wanprestasi agar memenuhi kewajibannya dalam jangka waktu yang wajar.

Dalam transaksi online, bentuk perjanjian tidak selalu tertulis secara formal, namun hubungan hukum tetap terjadi ketika ada kesepakatan antara penjual dan pembeli melalui platform elektronik. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), khususnya Pasal 1 angka 17 dan Pasal 46 ayat (2), yang mengakui kontrak elektronik sebagai alat bukti sah dan mengatur transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik.¹²

Dengan demikian, meskipun transaksi dilakukan secara digital dan tanpa tatap muka, prinsip-prinsip wanprestasi tetap berlaku sebagaimana dalam perjanjian konvensional. Konsumen tetap memiliki hak hukum untuk menuntut pemenuhan prestasi atau ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat pelanggaran perjanjian oleh penjual.¹³ Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami bahwa hukum Indonesia telah mengakui keabsahan perjanjian elektronik dan memberikan dasar hukum untuk menuntut pertanggungjawaban dalam hal wanprestasi dalam transaksi online.

Marketplace secara umum berfungsi sebagai perantara (intermediary) yang mempertemukan penjual dan pembeli dalam suatu platform digital.¹⁴ Meskipun perannya tidak secara langsung sebagai pihak dalam transaksi jual beli, marketplace tetap memiliki

¹⁰ Nabila Fauziah, 'Wanprestasi Dropshipper Pada Transaksi Jual Beli Online Menurut Konsep Jual Beli Musawamah (Suatu Penelitian Di Banda Aceh)' (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2023).

¹¹ Riedel Timothy Runtuwuw, 'Kajian Terhadap Tanggung Gugat Karena Wanprestasi Dan Perbuatan Melanggar Hukum Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata', *Lex Privatum*, 10.1 (2022).

¹² Undang-Undang Nomor, 'Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik', IIAD.

¹³ Endi Suhadi and Ahmad Arif Fadilah, 'Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2.7 (2021), pp. 1967-78.

¹⁴ Rahmi Handayani, 'Pertanggungjawaban Marketplace Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pre Order', *Jurnal Notarius*, 1.2 (2022).

tanggung jawab hukum tertentu terhadap konsumen, terutama dalam hal perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Hal ini didasarkan pada prinsip “duty of care” atau kewajiban untuk memberikan perlindungan dan kehati-hatian dalam operasional layanan yang disediakan.¹⁵

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen, serta bertanggung jawab apabila terjadi kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.¹⁶ Dalam konteks marketplace, meskipun barang dijual oleh pihak ketiga (merchant), marketplace tetap berkewajiban menciptakan sistem yang aman, transparan, dan akuntabel dalam transaksi. Marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti lalai dalam:

- Melakukan pengawasan terhadap aktivitas penjual yang telah dilaporkan sering melakukan wanprestasi atau penipuan.
- Tidak menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa, sehingga konsumen kesulitan menuntut haknya ketika dirugikan.
- Tidak memberikan informasi yang cukup mengenai hak konsumen, kebijakan pengembalian, atau status transaksi.¹⁷

Adapun bentuk konkret tanggung jawab hukum marketplace terhadap konsumen meliputi:

1. Menyediakan layanan pengaduan konsumen, baik melalui customer service maupun sistem pelaporan di platform, agar konsumen dapat menyampaikan keluhan secara langsung dan mendapatkan solusi cepat.
2. Menyediakan jaminan pengembalian dana (refund) jika terbukti barang tidak diterima, tidak sesuai pesanan, atau rusak, sebagai bentuk perlindungan konsumen dari kerugian finansial.

¹⁵ Jacqueline Angelina Kwari and Anastasia Suhartati, 'PENERAPAN PRINSIP LIMITATION OF LIABILITY TERHADAP TANGGUNG JAWAB PLATFORM E-COMMERCE DALAM KASUS FAKE ORDER DI INDONESIA', *Journal of Sciencetech Research and Development*, 7.1 (2025), pp. 575–85.

¹⁶ Abuyazid Bustomi, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen', *Solusi*, 16 (2018), pp. 154–66.

¹⁷ Rima Indah Rahmawati, 'PENYELESAIAN WANPRESTASI DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE MELALUI E-COMMERCE (Marketplace TOKOPEDIA)' (Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022).

3. Menonaktifkan atau memblokir akun penjual bermasalah, untuk mencegah terulangnya kasus serupa dan menjaga kualitas serta integritas layanan marketplace.
4. Menerapkan sistem escrow, di mana dana dari pembeli ditahan sementara hingga barang diterima dengan baik, guna menjamin transaksi yang adil bagi kedua belah pihak.¹⁸

Dengan adanya tanggung jawab ini, marketplace tidak hanya berperan sebagai fasilitator, tetapi juga memiliki posisi penting dalam menjaga kepercayaan konsumen dan menjamin keamanan transaksi online di Indonesia. Tanggung jawab hukum¹⁹ marketplace terhadap konsumen menurut Rudolf Naibaho sebagai advokat mencakup beberapa aspek penting. Pertama, pasar wajib memastikan keamanan dan keabsahan produk yang dijual melalui platformnya, sehingga konsumen terlindungi dari produk palsu atau berbahaya. Kedua, marketplace harus transparan dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk, harga, serta kebijakan pengembalian atau garansi. Ketiga, pasar bertanggung jawab atas penyelesaian perselisihan antara penjual dan konsumen, termasuk memberikan mekanisme pengaduan yang efektif. Jika terjadi kerugian akibat kelalaian pasar dalam mengawasi transaksi atau produk, maka pasar dapat dikenakan tanggung jawab hukum sesuai dengan peraturan perlindungan konsumen yang berlaku. Dengan demikian, marketplace tidak hanya berperan sebagai perantara, tetapi juga sebagai pihak yang bertanggung jawab secara hukum untuk menjaga hak dan kepentingan konsumen.

2. Upaya Hukum Konsumen dalam Kasus Wanprestasi

Konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi dalam transaksi online melalui marketplace memiliki sejumlah **upaya hukum** yang dapat ditempuh untuk menuntut hak-haknya.²⁰ Upaya ini dapat dilakukan baik secara non-litigasi maupun litigasi, tergantung pada tingkat kerugian, itikad baik para pihak, serta efektivitas penyelesaian yang diinginkan

¹⁸ Sri Dewi Putri Octaviani, 'Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli Online Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak Marketplace: Studi Marketplace Shopee' (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2024).

¹⁹ Rudolf Naibaho S.H, Wawancara Advokat Kantor Hukum Rudolf Naibaho & Partners, 2025

²² Kwari and Suhartati, 'PENERAPAN PRINSIP LIMITATION OF LIABILITY TERHADAP TANGGUNG JAWAB PLATFORM E-COMMERCE DALAM KASUS FAKE ORDER DI INDONESIA'.

dengan cara pengaduan ke marketplace melalui fitur penyelesaian sengketa, pengaduan ke BPKN atau LPKSM, penyelesaian sengketa melalui bpsk, gugatan perdata ke pengadilan negeri, pelaporan dugaan penipuan di bawah UU ITE.²¹

a. Pengaduan ke Marketplace melalui Fitur Penyelesaian Sengketa

Langkah pertama yang umumnya ditempuh adalah melaporkan keluhan langsung ke pihak marketplace. Sebagian besar platform menyediakan fitur penyelesaian sengketa, termasuk layanan pelanggan, pelaporan transaksi bermasalah, hingga mekanisme mediasi internal. Marketplace biasanya akan menengahi antara pembeli dan penjual, dan dalam beberapa kasus, memberikan refund atau kompensasi apabila kerugian terbukti. Penyelesaian melalui jalur ini dianggap paling cepat dan efisien.

b. Pengaduan ke BPKN atau LPKSM

Jika penyelesaian melalui platform tidak memuaskan, konsumen dapat mengadukan kasusnya ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Kedua lembaga ini berfungsi sebagai advokat kepentingan konsumen, memberikan pendampingan, konsultasi hukum, serta membantu menyuarkan kasus konsumen ke instansi terkait.²²

c. Penyelesaian Sengketa melalui BPSK

Konsumen juga dapat membawa sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dengan proses yang cepat dan tanpa biaya besar. BPSK dapat memberikan putusan yang bersifat final dan mengikat, termasuk pemberian ganti rugi.²³

²¹ Sigit Dwi Pratomo, 'Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Antara Konsumen Pengguna Transaksi Elektronik (E-Commerce) Dengan Marketplace Shopee' (Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022).

²² Luthvi Febryka Nola, 'Advokasi Hukum Oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Legal Advocacy by the Non-Governmental Consumer Protection Agency (LPKSM)', *Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan Dan Kesejahteraan*, 5.2 (2016), pp. 189–206.

²³ Halida Zia and Khaidir Saleh, 'Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan

Sengketa Konsumen Di Indonesia', *Datin Law Jurnal*, 3.1 (2022).

d. *Gugatan Perdata ke Pengadilan Negeri*

Jika kerugian cukup besar dan penyelesaian non-litigasi tidak berhasil, konsumen dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan negeri, baik atas dasar wanprestasi (Pasal 1243 KUH Perdata) maupun perbuatan melawan hukum (PMH - Pasal 1365 KUH Perdata).²⁴

e. *Pelaporan Dugaan Penipuan di Bawah UU ITE*

Dalam kasus yang mengandung unsur penipuan atau pemalsuan informasi dalam transaksi elektronik, konsumen dapat melaporkannya ke kepolisian berdasarkan Undang- Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pelaku dapat dikenakan sanksi pidana jika terbukti melakukan tindakan penipuan digital.²⁵ Melalui berbagai jalur ini, konsumen memiliki ruang untuk memperjuangkan hak-haknya dan memperoleh perlindungan hukum yang layak dalam menghadapi wanprestasi dalam transaksi online.

Upaya hukum konsumen dalam kasus wanprestasi menurut Rudolf Naibaho sebagai advokat meliputi beberapa langkah penting. Pertama, konsumen dapat mengajukan somasi atau peringatan tertulis kepada pihak yang wanprestasi sebagai upaya awal penyelesaian penyelesaian secara²⁶damai. Jika somasi tidak diindahkan, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan negeri untuk menuntut kewajiban atau ganti rugi sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Selain itu, konsumen juga dapat memanfaatkan lembaga penyelesaian sengketa alternatif seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang lebih cepat dan efisien. Rudolf menekankan pentingnya dokumentasi yang lengkap dan bukti- bukti kuat agar upaya hukum dapat berjalan efektif dan memberikan perlindungan maksimal bagi konsumen. Pendekatan hukum ini bertujuan untuk menegakkan hak konsumen sekaligus memberikan efek jera kepada pelaku wanprestasi.²⁷

²⁴ Cantika Tresna Rahayu and others, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Yang Dirugikan Dalam Wanprestasi', *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2.4 (2024), pp. 138–49.

²⁵ Mario Valentino Hutabarat, 'Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Phising Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik' (FAKULTAS HUKUM, UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA, 2024).

²⁶ Rudolf Naibaho S.H, Wawancara Advokat Kantor Hukum Rudolf Naibaho & Partners, 2025

²⁷ Rudolf Naibaho S.H, Wawancara Advokat Kantor Hukum Rudolf Naibaho & Partners, 2025

Pembahasan Upaya Hukum Konsumen dalam Kasus Wanprestasi Menurut Rudolf Naibaho sebagai berikut:

a) Somasi Sebagai Langkah Awal

Konsumen disarankan untuk mengirimkan somasi atau surat peringatan tertulis kepada pihak yang melakukan wanprestasi. Somasi ini berfungsi sebagai upaya awal penyelesaian perselisihan secara damai dan memberikan kesempatan kepada pihak wanprestasi untuk memenuhi kewajibannya.

b) Pengajuan Gugatan ke Pengadilan Negeri

Jika somasi tidak diindahkan, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan negeri. Gugatan ini bertujuan untuk memberikan persyaratan kontraktual atau ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat wanprestasi. Proses ini memerlukan bukti- bukti yang kuat dan dokumentasi lengkap agar tuntutan dapat diproses secara efektif.

c) Pemanfaatan Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Selain jalur pengadilan, konsumen juga dapat menggunakan mekanisme penyelesaian penyelesaian alternatif melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini menawarkan proses yang lebih cepat, sederhana, dan efisien dibandingkan²⁸ pengadilan.

d) Pentingnya Dokumentasi dan Bukti

Rudolf Naibaho menekankan bahwa dokumentasi yang lengkap dan bukti yang kuat sangat penting dalam upaya hukum.

3. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Online*

Dalam era digital yang semakin berkembang, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online menjadi semakin penting. Konsumen tidak lagi bertransaksi secara langsung dengan penjual, melainkan melalui perantara sistem elektronik seperti marketplace. Hal ini memunculkan tantangan tersendiri dalam menjamin hak-hak konsumen. Oleh karena itu, hukum positif di Indonesia telah mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik melalui berbagai peraturan perundang-undangan.

²⁸ Rudolf Naibaho S.H, Wawancara Advokat Kantor Hukum Rudolf Naibaho & Partners, 2025

a. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*

UU Perlindungan Konsumen merupakan dasar utama dalam menjamin hak-hak konsumen. Dalam undang-undang ini, konsumen diberikan berbagai hak, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa (Pasal 4). Selain itu, pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta menjamin mutu barang/jasa yang ditawarkan. Dalam konteks marketplace, penyedia platform termasuk dalam kategori pelaku usaha yang wajib menjalankan kewajiban ini.²⁹

b. *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)*

UU ITE mengatur bahwa kontrak atau perjanjian yang dilakukan secara elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional (Pasal 18).³⁰ Hal ini berarti bahwa perjanjian antara konsumen dan penjual yang terjadi melalui platform digital diakui keabsahannya, dan wanprestasi atas perjanjian tersebut dapat dituntut secara hukum.

c. *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*

PP ini menegaskan kewajiban pelaku usaha dalam perdagangan elektronik, termasuk marketplace, untuk menyediakan informasi yang benar, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, marketplace wajib menyediakan sistem pengaduan yang mudah diakses, menjamin keamanan transaksi, serta melindungi data pribadi konsumen.³¹ Ketentuan-ketentuan di atas memperkuat posisi hukum konsumen dalam transaksi online dan mewajibkan pelaku usaha, termasuk marketplace, untuk bertindak proaktif dalam memberikan perlindungan, mencegah kerugian, serta menyelesaikan sengketa dengan adil. Dengan kerangka hukum yang semakin lengkap ini, diharapkan konsumen memiliki kepastian hukum dan jaminan perlindungan dalam setiap transaksi digital yang dilakukan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online sangat penting mengingat maraknya perdagangan digital yang berpotensi menimbulkan risiko seperti penipuan, produk tidak sesuai, dan pelanggaran privasi. Menurut Rudolf Naibaho, seorang

²⁹ Undang-Undang Nomor, 'Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', 8AD.

³⁰ Dyah Ayu Artanti and Men Wih Widiatno, 'Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Pasal 18 Ayat 1 UU ITE Ditinjau Dari Hukum Perdata Di Indonesia', *JCA of Law*, 1.1 (2020).

³¹ Mochamad Zakaria, Dina Dina, and Yoga Ahmad Wardana, 'IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 80 TAHUN 2019 TENTANG PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK (PMSE)(Studi Pada Rumah Kreatif Dukuh Di Desa Dukuh Kecamatan Ibun Kabupaten Bandung)', *NEOPOLITEA*, 4.2 (2023),

pp. 36–51.

³²advokat, perlindungan ini harus mencakup kepastian hukum yang jelas mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk mekanisme penyelesaian perdamaian yang efektif dan akses informasi yang transparan. Ia menekankan pentingnya regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta peran aktif lembaga perlindungan konsumen dalam mengawasi dan menegakkan hak-hak konsumen agar transaksi online dapat berjalan aman dan adil. Selain itu, edukasi kepada konsumen tentang cara bertransaksi yang aman juga menjadi bagian krusial dalam perlindungan hukum ini.

KESIMPULAN

Marketplace telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari ekosistem perdagangan modern, khususnya dalam era digital yang berkembang pesat. Platform seperti Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak memudahkan interaksi antara penjual dan pembeli secara virtual, namun juga memunculkan kompleksitas dalam hubungan hukum antar pihak. Salah satu tantangan utama adalah permasalahan wanprestasi yang sering dialami oleh konsumen, seperti barang yang tidak dikirim, tidak sesuai dengan deskripsi, atau pengiriman yang terlambat.

Meskipun marketplace secara hukum berperan sebagai pihak perantara, mereka tidak dapat serta-merta melepaskan diri dari tanggung jawab hukum atas transaksi yang berlangsung di platform mereka. Berdasarkan prinsip "duty of care" dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, marketplace wajib menyediakan sistem yang aman, transparan, serta memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Hal ini termasuk penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa, jaminan pengembalian dana, serta pengawasan terhadap penjual yang bermasalah.

Konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi memiliki sejumlah **upaya hukum**, baik melalui pengaduan ke platform, lembaga perlindungan konsumen, penyelesaian di BPSK, hingga

³² Rudolf Naibaho S.H, Wawancara Advokat Kantor Hukum Rudolf Naibaho & Partners, 2025

gugatan ke pengadilan. Selain itu, peraturan perundang-undangan seperti UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan PP No. 80 Tahun 2019 telah memberikan dasar hukum yang kuat bagi perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Dengan demikian, dibutuhkan penguatan regulasi, penegakan hukum yang konsisten, dan peningkatan kesadaran hukum konsumen agar tercipta ekosistem perdagangan digital yang adil, aman, dan berkelanjutan. Marketplace, sebagai fasilitator utama transaksi digital, harus aktif mengambil peran dalam menjamin kepercayaan dan keadilan bagi seluruh pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, Miza Nina, Anisya Hanifa Dinda, Sarah Yulinda, Octavia Chotimah, and Sauda Julia Merliana, 'Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka', *Jurnal Edumaspul*, 6.1 (2022), pp. 974–80
- Artanti, Dyah Ayu, and Men Wih Widiatno, 'Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Pasal 18 Ayat 1 UU ITE Ditinjau Dari Hukum Perdata Di Indonesia', *JCA of Law*, 1.1 (2020)
- Baradi, Nahri Al, 'Analisis Transaksi Jual Beli Online Pada Marketplace Shopee Menurut Etika Bisnis Islam' (UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023)
- Bustomi, Abuyazid, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen', *Solusi*, 16 (2018), pp. 154–66
- Fauzi, Rizki, 'Aspek Hukum Platform E-Commerce Dalam Era Transformasi Digital', *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 2020
- Fauziah, Nabila, 'Wanprestasi Dropshipper Pada Transaksi Jual Beli Online Menurut Konsep Jual Beli Musawamah (Suatu Penelitian Di Banda Aceh)' (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2023)
- Handayani, Rahmi, 'Pertanggungjawaban Marketplace Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pre Order', *Jurnal Notarius*, 1.2 (2022)
- HERA, HERA ANANDA PUTRI, AGNESIA KURMALIASARI AGNES, ELSA PUSPITA BUNGA SARI, Septiana Dwi Kharismawati, and ADITIYA BAGUS KUNCORO, 'ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE BERDASARKAN PERSPEKTIF HUKUM PERDATA DI INDONESIA', *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics and Language*, 2.1 (2025), pp. 488–95
- Hutabarat, Mario Valentino, 'Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Phising Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik' (FAKULTAS HUKUM, UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA, 2024)
- Kamaruddin, M M, CFRM CRP, M Si Win Konadi, S Sri Yanna, B Hakim Muttaqim, T Ir, and others,

E-Commerce: Bisnis Entrepreneurship Era Society 5.0 (Merdeka Kreasi Group, 2025)

- Kwari, Jacqueline Angelina, and Anastasia Suhartati, 'PENERAPAN PRINSIP LIMITATION OF LIABILITY TERHADAP TANGGUNG JAWAB PLATFORM E-COMMERCE DALAM KASUS FAKE ORDER DI INDONESIA', *Journal of Scientech Research and Development*, 7.1 (2025), pp. 575–85
- Nola, Luthvi Febryka, 'Advokasi Hukum Oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Legal Advocacy by the Non-Governmental Consumer Protection Agency (LPKSM)', *Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan Dan Kesejahteraan*, 5.2 (2016), pp. 189–206
- Undang-Undang, 'Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen'.
- Undang-Undang Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik', IIAD
- Octaviani, Sri Dewi Putri, 'Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli Online Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak Marketplace: Studi Marketplace Shopee' (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2024)
- Pratomo, Sigit Dwi, 'Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Antara Konsumen Pengguna Transaksi Elektronik (E-Commerce) Dengan Marketplace Shopee' (Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022)
- Quintarti, Maria Alberta Liza, 'Konsekuensi Hukum Terhadap Wanprestasi Dalam Perjanjian Bisnis', *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7.8 (2024), pp. 3176–83
- Rahayu, Cantika Tresna, Chelsea Kairadinda Adam, Firda Amalia, and Ni Komang Revalina Senandung Vazkya, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Yang Dirugikan Dalam Wanprestasi', *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2.4 (2024), pp. 138–49
- Rahmawati, Rima Indah, 'PENYELESAIAN WANPRESTASI DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE MELALUI E-COMMERCE (Marketplace TOKOPEDIA)' (Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022)
- Runtunuwu, Riedel Timothy, 'Kajian Terhadap Tanggung Gugat Karena Wanprestasi Dan Perbuatan Melanggar Hukum Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata', *Lex Privatum*, 10.1 (2022)
- Suhadi, Endi, and Ahmad Arif Fadilah, 'Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2.7 (2021), pp. 1967–78
- Suleman, Miskawati, 'Tinjauan Hukum Bagi Pelaku Wanprestasi Pada Transaksi Online', *Lex Crimen*, 12.4 (2024)
- Susanti, Ita, 'Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik', *Sigma-Mu*, 9.1 (2017), pp. 19–32
- Yustiani, Rini, and Rio Yunanto, 'Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis Di Era Teknologi

- Informasi', *Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 6.2 (2017), pp. 43–48
- Zainuddin, Muhammad, and Aisyah Dinda Karina, 'Penggunaan Metode Yuridis Normatif Dalam Membuktikan Kebenaran Pada Penelitian Hukum', *Smart Law Journal*, 2.2 (2023), pp. 114–23
- Zakaria, Mochamad, Dina Dina, and Yoga Ahmad Wardana, 'IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 80 TAHUN 2019 TENTANG PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK (PMSE)(Studi Pada Rumah Kreatif Dukuh Di Desa Dukuh Kecamatan Ibun Kabupaten Bandung)', *NEOPOLITEA*, 4.2 (2023), pp. 36–51
- Zia, Halida, and Khaidir Saleh, 'Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Indonesia', *Datin Law Jurnal*, 3.1 (2022)
- Rudolf Naibaho S.H, Wawancara Advokat Kantor Hukum Rudolf Naibaho & Partners, 2025
- University of Hawaii Press, 2004.