

BAB III

A. Pertanggungjawaban Perdata atas Wanprestasi Kontrak Elektronik dalam Perjanjian Jual Beli di *Marketplace*

Perkembangan internet yang kian hari semakin canggih, memberikan banyak manfaat bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satu bentuk inovasi yang dihsilkan adalah jual beli secara online atau dikenal dengan istilah *e-commerce*, dimana dengan pemanfaatan teknologi aktivitas transaksi jual beli dapat dilakukan melalui jaringan internet dan tidak mengenal batas wilayah. Istilah *e-commerce* apabila diartikan kedalam bahasa indonesia menjadi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) mendefinisikan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yaitu perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian sistem elektronik., secara keseluruhan perdagangan melalui sistem elektronik memiliki konsep yang serupa dengan perdagangan konvensional, hanya saja dilakukan melalui media internet, sehingga terjadi tanpa perlu pertemuan fisik antara penjual dan pembeli. Dalam sebuah sistem e-commerce setidaknya terdapat 4 komponen yang diperlukan dalam transaksi online :

1. *Store/Marketplace*
2. Penjual dan Pembeli
3. *Payment Gateway*
4. Jasa Pengiriman

Salah satu bentuk dari *e-commerce* yang penggunaannya paling tinggi adalah *marketplace*. *Marketplace* merupakan suatu platform yang menjadi perantara antara penjual dan pembeli, *marketplace* berperan sebagai pihak ketiga yang menyediakan tempat berjualan serta fasilitas pembayaran dalam transaksi jual beli yang dilakukan oleh para pihak.

Marketplace pada umumnya dibedakan menjadi dua jenis yaitu *marketplace* murni dan *marketplace* konsinyasi (Ilham Mubarak , Niagahoster). *Marketplace* konsinyasi adalah *marketplace* yang menerapkan kerjasama

konsinyasi dengan pihak penjual sehingga penjual hanya perlu menyediakan produk beserta keterangan produk ke pihak *marketplace*, sedangkan *marketplace* murni pihak *marketplace* hanya menyediakan tempat berjualan dan fasilitas pembayaran.

Pemerintah Indonesia menetapkan suatu standar bagi penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik (PPMSE), diwajibkan untuk memperoleh sertifikat keandalan, sebagaimana tertuang dalam pasal 21 ayat (1) poin e PP MUSE “*memenuhi ketentuan persyaratan teknis yang ditetapkan oleh instansi terkait dan memperoleh Sertifikat Keandalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ;*”. Tujuan dari sertifikat keandalan merupakan sebagai bukti bahwa pelaku usaha yang mengadakan atau melakukan perdagangan secara elektronik layak berusaha setelah melalui penilaian audit dari suatu badan yang berwenang. Sertifikat keandalan diterbitkan oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan (LSK) sebagai suatu dokumen bukti bahwa pelaku usaha yang menyelenggarakan sistem elektronik telah lulus audit atau uji kesesuaian, sebagaimana dimuat didalam pasal 1 angka 11 UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang berbunyi “*lembaga sertifikasi keandalan adalah lembaga independen yang dibentuk oleh profesional yang diakui, disahkan, dan diawasi oleh pemerintah dengan kewenangan mengaudit dan mengeluarkan sertifikat keandalan dalam transaksi elektronik.*”

Sesuai dengan standar dan sertifikasi yang ditetapkan oleh pemerintah melalui peraturan terkait, maka setiap PPMSE yang telah memenuhi seluruh kewajiban dan persyaratan yaitu telah lulus sertifikasi keandalan juga memenuhi persyaratan lain, maka PPMSE tersebut dapat beroperasi dan dengan status yang legal dan seluruh aktivitas transaksi PPMSE tersebut diakui. Sama halnya dengan *marketplace* juga merupakan salah satu jenis dari PPMSE yang ada di Indonesia, maka apabila *marketplace* telah memenuhi segala persyaratan dan sertifikasi yang diwajibkan maka seluruh aktivitas transaksi *marketplace* itu diakui dan sah.

Pada penulisan ini penulis ingin berfokus pada *marketplace* murni, yang sangat masif dan paling tinggi penggunaannya di Indonesia dibandingkan jenis *marketplace* lain, beberapa situs *marketplace* murni di Indonesia adalah Shopee,

Tokopedia, Bukalapak, Lazada dan BliBli. *Marketplace* murni merupakan bentuk dari *marketplace* yang hanya menyediakan tempat berjualan dan fasilitas pembayaran, *marketplace* murni mempertemukan para pengguna baik penjual dan pembeli, sehingga *marketplace* murni juga dikategorikan sebagai jenis *ecommerce* C2C (*consumer to consumer*). Pihak penyedia layanan *marketplace* murni membuka akses kepada siapa saja untuk melakukan transaksi baik menjadi penjual ataupun pembeli di *marketplace*, selain itu pihak *marketplace* juga memberikan keleluasaan bagi penggunanya yang menjadi pihak penjual di *marketplace* untuk memberikan deskripsi terhadap produk yang dijual.

Pihak penyedia layanan *marketplace* harus menjamin keamanan dan kenyamanan bagi para pengguna layanannya, dalam rangka mewujudkan hal tersebut maka penyedia layanan *marketplace* menerapkan aturan penggunaan yang mengatur seluruh pengguna layanan *marketplace* tersebut atau kepada setiap pihak yang mendaftarkan diri sebagai pengguna layanan *marketplace* dianggap telah membaca, mengerti, serta menyetujui isi dari aturan penggunaan.

Perdagangan melalui sistem elektronik di Indonesia berpayung pada Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang selanjutnya dikeluarkan peraturan yang lebih khusus yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Penyelenggaraan PMSE yang juga tergolong sebagai penyelenggaraan sistem elektronik, dimana dalam penyelenggaraan sistem elektronik terdapat pengaturan perihal tanggungjawab serta kewajiban dari penyelenggara sistem elektronik, yang dalam hal ini adalah penyedia layanan *marketplace*. Adapun pengaturan mengenai penyelenggara sistem elektronik terdapat didalam Pasal 15 ayat (1) UU ITE yaitu sebagai berikut :

1. Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.
2. Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.

commit to user

3. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

Dari bunyi pasal tersebut, maka apabila dihubungkan dengan penyelenggaraan PMSE maka pihak penyedia layanan *marketplace* selaku penyelenggara sistem elektronik harus memenuhi tanggungjawab serta kewajiban yang telah ditentukan UU tersebut.

Dalam rangka memenuhi kewajiban dan tanggungjawabnya sebagai penyelenggara sistem elektronik, penyedia layanan *marketplace* menggunakan mekanisme kontraktual yang berupa kontrak elektronik, pihak penyedia layanan *marketplace* menerapkan mekanisme kontraktual ini bagi siapa saja yang ingin melakukan transaksi di situs *marketplace*, sehingga setiap pengguna yang ingin mendaftar atau membuat akun di sebuah *marketplace* kepadanya terlebih dahulu akan dihadapkan kontrak elektronik yang telah disediakan oleh pihak penyedia layanan *marketplace* untuk dapat melanjutkan menggunakan layanan *marketplace*, sehingga seluruh pengguna layanan yang akan menggunakan layanan *marketplace* dianggap sudah membaca, mengerti dan menyetujui kontrak elektronik tersebut.

Salah satu tujuan dari mekanisme kontraktual dalam bentuk kontrak elektronik yang diterapkan oleh penyedia layanan *marketplace* guna memberikan kepastian hukum guna memberikan rasa aman serta kenyamanan bagi para pengguna layanan dalam melakukan transaksi di *marketplace*, maka pihak provider *marketplace* akan mengikat para pihak di dalam suatu kontrak elektronik agar para pihak dapat melanjutkan bertransaksi di *marketplace* miliknya, kontrak elektronik yang disediakan bersifat baku dan pada umumnya berisi mengenai aturan penggunaan, hak dan kewajiban para pihak, larangan-larangan, serta pedoman lain yang berkaitan dengan transaksi di *marketplace* tersebut.

Tingginya angka transaksi di *marketplace*, serta terjadinya tanpa pertemuan fisik antara para pihak menjadi suatu desakan bagi para pihak terkait untuk menghadirkan dan memberikan kepastian hukum dalam transaksi elektronik di *marketplace*. Kontrak elektronik hadir untuk menjawab permasalahan kepastian

hukum dalam bertransaksi di *marketplace*. Pengertian dari kontrak elektronik berdasarkan pasal 1 angka 17 UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa, Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Kontrak elektronik dapat berlangsung tanpa terjadinya pertemuan fisik antara para pihak. Pada hakikatnya kontrak elektronik memiliki keabsahan yang sama layaknya kontrak konvensional, hal ini didasarkan pada syarat sahnya perjanjian yang dimuat didalam pasal 1320 KUH Perdata. Apabila kontrak elektronik telah memenuhi syarat sahnya perjanjian, maka kontrak elektronik dapat berlaku secara sah dan mengikat para pihak (I Kadek Ari Pebriarta, 2015: 4). Selain menganut syarat sah kontrak pada pasal 1320 KUH Perdata, kontrak elektronik juga terdapat pengaturan mengenai syarat sah kontrak elektronik pada pasal 52 PP PMSE yang berbunyi

Kontrak Elektronik sah dan mengikat para pihak apabila:

- a. sesuai dengan syarat dan kondisi dalam Penawaran Secara Elektronik;
- b. informasi yang tercantum dalam Kontrak Elektronik sesuai dengan informasi yang tercantum dalam Penawaran Secara Elektronik;
- c. terdapat kesepakatan para pihak, yaitu syarat dan kondisi penawaran yang dikirimkan oleh pihak yang menyampaikan penawaran, diterima dan disetujui oleh pihak yang menerima penawaran;
- d. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. terdapat hal tertentu; dan
- f. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Selain itu, didalam pasal 53 PP PMSE diatur mengenai Informasi dalam Kontrak Elektronik harus sesuai dengan penawaran dan memuat paling sedikit:

- a. identitas para pihak;
- b. spesifikasi Barang dan/atau Jasa yang disepakati;
- c. legalitas Barang dan/atau Jasa;
- d. nilai transaksi Perdagangan;

commit to user

- e. persyaratan dan jangka waktu pembayaran;
- f. prosedur operasional pengiriman Barang dan/atau Jasa;
- g. prosedur pengembalian Barang dan/atau Jasa dalam hal terjadi ketidaksesuaian antara Barang dan/atau Jasa yang diterima dengan yang diperjanjikan;
- h. prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak; dan
- i. pilihan hukum penyelesaian sengketa PMSE.

Penggunaan kontrak elektronik di *marketplace* merupakan implementasi dari pasal 3 UU ITE yang berbunyi “*Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi*”. dengan adanya mekanisme kontrak elektronik di *marketplace* menjadi sebuah instrumen yuridis (kepastian hukum). Kepastian hukum menegaskan bahwa hukum atau peraturan harus ditegakkan sebagaimana mestinya yang dicita-citakan oleh hukum atau peraturan tersebut (Sulardi, 2015). Menjadi harapan setiap orang untuk ditegakkannya hukum dalam terjadinya sebuah peristiwa yang nyata. Bagaimana hukum seharusnya berlaku dan tidak menyimpang, hukum harus ditegakkan bagaimanapun juga situasi yang terjadi. Kepastian hukum menjadi sebuah pelindung dari tindakan sewenang-wenang, masyarakat sangat membutuhkan adanya kepastian hukum sebab dengan adanya kepastian hukum maka akan menjadikan masyarakat lebih tertib. Kepastian hukum berperan sangat penting, maka pada transaksi elektronik yang terjadi di *marketplace* membutuhkan suatu kepastian hukum yang dituangkan kedalam dokumen kontrak elektronik, yang selanjutnya mengikat para pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut, sehingga melahirkan suatu pedoman tata tertib berperilaku dalam menjalankan transaksi elektronik di *marketplace*, dan jalannya transaksi tersebut diharapkan lebih tertib sehingga memberikan kemanfaatan yang diharapkan bagi para pihak.

Transaksi elektronik di *marketplace* juga harus dijalankan berdasarkan asas kemanfaatan, dimana hal-hal yang bersangkutan dengan transaksi *marketplace* harus memberikan manfaat yang positif serta halal juga

meningkatkan kesejahteraan bagi para pihak. Asas kehati-hatian menjadi suatu landasan bagi para pihak yang akan melakukan transaksi elektronik di *marketplace* untuk waspada dan selalu memperhatikan segala aspek yang dirasa mungkin untuk menimbulkan kerugian bagi dirinya maupun orang lain dalam hal pemanfaatan *marketplace*. Penggunaan *marketplace* juga harus berdasarkan itikad baik, dimana para pihak yang terlibat dalam transaksi di *marketplace* harus memiliki tujuan yang baik, dan tidak bertujuan untuk secara sengaja melawan hukum yang kemudian menyebabkan kerugian bagi orang lain. Asas kebebasan teknologi juga wajib untuk dipenuhi dimana penggunaan teknologi dalam hal ini *marketplace* tidak boleh terfokus pada suatu teknologi tertentu sehingga dapat terus mengikuti perkembangan di masa yang akan datang.

Kontrak elektronik di *marketplace* menjadi suatu instrumen yang diadakan untuk memenuhi asas-asas yang telah diatur oleh UU ITE, sehingga dengan kehadiran kontrak elektronik di *marketplace* para pihak yang terlibat dalam bertransaksi di *marketplace* dapat berperilaku sebagaimana mestinya yang telah diatur, karena tujuan dari diadakannya kontrak elektronik tersebut tidak lain untuk tetap menjaga ketertiban dalam hal bertransaksi di *marketplace* agar tetap pada jalurnya dan sesuai dengan aturan hukum positif yang berlaku dan memenuhi tujuan yang ingin dicapai oleh masing-masing pihak.

Secara garis besar kontrak elektronik memiliki kesamaan dengan kontrak konvensional, maka dari itu kontrak elektronik yang telah dibuat secara sah dan telah memenuhi syarat sah perjanjian, maka perjanjian tersebut akan melahirkan perikatan bagi para pihak dalam perjanjian. Kontrak yang dibuat dengan sah dan memenuhi syarat-syarat sah kontrak sebagaimana yang tertuang didalam pasal 1320 KUH Perdata, akan mengikat para pihak untuk melaksanakan ketentuan – ketentuan yang telah diatur dan disepakati dalam kontrak tersebut, di suatu kontrak akan diatur mengenai hak serta kewajiban para pihak, hal ini juga berlaku pada kontrak elektronik yang disediakan oleh pihak *marketplace* bagi para pengguna baik pembeli maupun penjual.

Pada *marketplace* salah satu bentuk kontrak elektronik adalah klausula baku yang disediakan oleh pihak penyedia layanan bagi pengguna yang ingin

melakukan transaksi di marketplace tersebut. Di klausula baku yang berupa syarat layanan marketplace menegaskan terkait dengan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak, seperti pembeli yang berkewajiban untuk menyetorkan sejumlah dana terlebih dahulu agar kemudian pembeliannya dapat diproses, dan pembeli yang wajib untuk memproses dan mengirimkan barang atau jasa sesuai dengan pembelian si pembeli. Hal tersebut merupakan sebuah ketentuan yang mendasar dalam suatu kontrak jual beli, kontrak elektronik di *marketplace* tidak terbatas pada hal tersebut namun juga didalamnya diatur hal-hal lain seperti syarat layanan, kebijakan privasi, larangan-larangan dan berbagai hal lain yang tidak kalah penting untuk mendorong terciptanya situasi yang aman dan nyaman bagi semua pihak untuk melakukan transaksi di *marketplace*.

Transaksi di *marketplace* menawarkan kepraktisan bagi para penggunanya, para pengguna baik penjual maupun pembeli dapat melakukan transaksi dengan mudah dan cepat menggunakan media elektronik dan internet tanpa harus bertemu secara fisik, sehingga meningkatkan potensi untuk membuka usaha *online shop* yang saat ini jumlahnya sangat banyak di *marketplace*. Transaksi komersial elektronik (*e-commerce*) mengacu kepada semua bentuk transaksi komersial yang didasarkan pada proses elektronik dan transmisi data melalui media elektronik. Pada pasal 1 ayat (2) PP PSTE disebutkan bahwa “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/ atau media elektronik lainnya.” Dari pengertian tersebut terdapat unsur-unsur dalam transaksi elektronik yaitu :

1. Terdapat transaksi antara dua pihak atau lebih.
2. Ada pertukaran barang dan jasa.
3. Menggunakan internet sebagai medium utama untuk melakukan transaksi.

Transaksi jual-beli yang dilakukan melalui media elektronik (*e-commerce*) diadakan dengan perjanjian jual beli dan pada dasarnya perjanjian jual beli di *e-commerce* memiliki prinsip dasar sama dengan perjanjian jual-beli konvensional. Seperti halnya perjanjian jual-beli konvensional, maka perjanjian jual-beli pada perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*) juga terdiri dari tahapan *commit to user*

penawaran dan penerimaan. Adapun tahapan dalam transaksi elektronik adalah :
(Novera & Turatmiyah, 2015)

1. Penawaran

Dalam transaksi e-commerce penawaran biasanya dilakukan oleh merchant/penjual dan dapat ditujukan kepada alamat e-mail (surat elektronik) calon pembeli atau dilakukan melalui website sehingga siapa saja dapat melihat penawaran tersebut

2. Penerimaan

Penerimaan dapat dinyatakan melalui website atau surat elektronik. Dalam transaksi melalui website biasanya terdapat tahapan-tahapan yang harus diikuti oleh calon pembeli, yaitu :

- a. Mencari dan memahami deskripsi barang;
- b. Memilih dan memasukkan barang ke keranjang belanja;
- c. Melakukan pembayaran atas barang.

Dengan menyelesaikan langkah-langkah tersebut, maka pembeli dianggap telah melakukan penerimaan elektronik atas penawaran elektronik yang ditawarkan penjual di *marketplace*. Maka, kontrak elektronik dalam jual beli telah terjadi diantara para pihak.

Marketplace beroperasi selama 24 jam sehari sehingga pengguna memiliki akses kapan saja untuk berbelanja di *marketplace*, selain itu di *marketplace* juga terdapat banyak toko yang menjual suatu produk sehingga pembeli dapat melakukan perbandingan harga dan memilih untuk membeli produk dengan sesuai keinginannya, Penyedia layanan *marketplace* juga menyediakan fasilitas pembayaran yang sangat beragam untuk memudahkan para pengguna dalam berbelanja di *marketplace* miliknya. Beberapa faktor tersebut merupakan faktor yang menjadikan berbelanja di *marketplace* lebih praktis dibandingkan dengan transaksi konvensional sehingga transaksi elektronik di *marketplace* menjadi suatu pilihan tersendiri bagi masyarakat. Namun dari seluruh kepraktisan yang ditawarkan di *marketplace* bukan berarti transaksi di *marketplace* tidak memiliki risiko yang dapat terjadi, transaksi elektronik di *marketplace* juga memiliki

peluang untuk terjadi permasalahan antara penjual dan pembeli yang menimbulkan sengketa, berlangsungnya tanpa pertemuan fisik antara penjual dengan pembeli sehingga pembeli tidak dapat melihat terlebih dahulu barang yang akan dibelinya. Maka transaksi hanya mengandalkan deskripsi serta foto dari produk yang disediakan penjual di *marketplace*. berikut ini beberapa faktor yang menimbulkan konflik dalam transaksi elektronik di *marketplace*, yaitu :

- a. Kualitas barang yang tidak sesuai;
- b. Informasi yang sangat minim terkait produk;
- c. Barang yang tidak sesuai;
- d. Risiko penipuan

Beberapa faktor tersebut merupakan penyebab dari timbulnya konflik diantara para pihak dalam bertransaksi di *marketplace*. Konflik selanjutnya dapat berkembang menjadi sebuah sengketa bilaman pihak yang dirugikan merasa tidak puas atau keprihatinanya, baik secara langsung terhadap pihak yang dianggap sebagai penyebab kerugian ataupun kepada pihak lain (Rachmadi Usman, 2013:5)

Akibat hukum sebagai akibat suatu tindakan yang dilakukan untuk memperoleh suatu akibat yang dikehendaki oleh pelaku dan yang diatur oleh hukum (Soeroso, 2006:295), tindakan yang dimaksud adalah tindakan hukum, maka dapat dikatakan bahwa setiap akibat hukum merupakan akibat dari suatu tindakan hukum. Akibat hukum menjadi titik mula atau sumber dari hak dan kewajiban bagi subjek hukum, wujud dari akibat hukum berupa :

1. Lahirnya, berubahnya atau lenyapnya suatu keadaan hukum

Contoh :

- a. Seseorang Berusia 21 tahun, akibat hukumnya mengalami perubahan dari tidak cakap menjadi cakap hukum.
- b. Seseorang berada dibawah pengampuan, maka lenyap kecakapan untuk melakukan tindakan hukum.

2. Lahirnya, berubahnya atau lenyapnya suatu hubungan hukum, antara dua atau lebih subjek hukum, dimana hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak lain.

Contoh :

commit to user

Penjual mengadakan perjanjian jual beli dengan pembeli, maka kemudian melahirkan hubungan hukum antara penjual dan pembeli. setelah pembayaran dilunasi, maka hubungan hukum tersebut menjadi lenyap.

3. Lahirnya sanksi apabila melakukan tindakan yang melawan hukum.

Contoh :

Seseorang yang melakukan tindakan pencurian diberikan sanksi hukum sebagai akibat hukum dari tindakannya yaitu mengambil barang milik orang lain tanpa ada hak dan secara melawan hukum.

Kontrak menimbulkan perikatan bagi para pihak, maka sesuai dengan pasal 1338 KUH Perdata alinea satu, atau yang dikenal dengan asas *Pacta sunt servanda* dimana suatu kontrak akan mengikat para pihak sebagai undang-undang. Maka para pihak berkewajiban untuk melaksanakan isi dari kontrak tersebut sebagaimana mestinya. Kontrak elektronik di *marketplace* juga berlaku asas *pacta sunt servanda* dimana para pihak harus menaati dan melaksanakan isi dari kontrak tersebut layaknya undang-undang. Pada kontrak elektronik di *marketplace* pihak penyedia layanan akan memuat beberapa syarat-syarat yang harus ditaati oleh pengguna layanan *marketplace* yaitu penjual dan pembeli, hal ini berguna untuk menjaga mutu dan standar layanan yang diberikan pihak *marketplace*, juga untuk meminimalisir terjadinya hal-hal yang merugikan bagi para pihak.

Pada setiap transaksi selalu ada resiko, bahwa transaksi tersebut mengalami gangguan atau tidak dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan harapan, sehingga menimbulkan konflik yang kemudian dapat menjadi suatu sengketa (Vincentius Laisina, 2015:114)

Sengketa yang kerap terjadi antar para pihak di *marketplace* adalah wanprestasi, dimana salah satu pihak tidak memenuhi prestasi atau kewajibannya sebagaimana telah disepakati sebelumnya oleh para pihak. Ada empat macam bentuk wanprestasi, yaitu :

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi untuk dilakukan
2. Melakukan apa yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan
commit to user

3. Melakukan apa yang diperjanjikan tapi terlambat
4. Melakukan sesuatu yang oleh perjanjian tidak boleh dilakukan.

Didalam hukum perdata, apabila salah satu pihak tidak memenuhi prestasinya sebagaimana yang telah diatur dan disepakati didalam kontrak, serta telah diberikan somasi namun diabaikan oleh pihak yang tidak memenuhi prestasinya maka telah melakukan wanprestasi. Faktor penyebab wanprestasi ada dua yaitu faktor dari luar dan faktor dari dalam diri para pihak. Adapun faktor dari luar yaitu :

1. Keadaan ekonomi yang tidak stabil
2. Salah satu pihak meninggal dunia
3. Bencana alam
4. Kurangnya persediaan akibat tingginya permintaan
5. Barang rusak dalam waktu tertentu
6. Ketiadaan jarak

Faktor dari dalam yaitu :

1. Akibat kelalaian
2. Karakter yang tidak baik/tidak beritikad baik
3. Kurangnya pendidikan moral
4. Kesulitan keuangan

Tindakan wanprestasi yang disebabkan debitur atau penjual dalam transaksi jual beli di *marketplace* menimbulkan kerugian bagi kreditur dalam suatu kontrak, maka kreditur berhak untuk menuntut perlindungan hukum atas haknya yang tidak dipenuhi oleh debitur, kreditur dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan untuk memaksa pihak yang melakukan wanprestasi yaitu debitur untuk melaksanakan kewajibannya sebagaimana dengan kesepakatan didalam kontrak, pihak yang melakukan wanprestasi atas dirinya juga dapat dijatuhkan hukuman berupa mengganti rugi dalam bentuk yang dimungkinkan didalam undang-undang (Pasal 1236, 1239 dan 1243 KUH Perdata)

Tanggung jawab hukum atas suatu wanprestasi didasari pada hubungan kontraktual yang dilakukan para pihak. Hubungan kontraktual timbul sebagai

akibat dari perjanjian ataupun undang-undang. Setiap perbuatan hukum, selalu menuntut kehadiran dari tanggung jawab hukum. Sebagaimana halnya dengan suatu kontrak dimana para pihak telah sepakat atas kewajibannya untuk dilaksanakan, maka dengan kata lain, kewajiban dari para pihak yang telah diatur didalam suatu perjanjian merupakan suatu kausa yang melahirkan tanggung jawab, hal ini sebagai suatu tanggung jawab bagi pihak yang terikat didalam suatu kontrak, sebab berdasarkan asas *Pacta sunt servanda*, bahwa perjanjian yang dibuat berlaku sebagai undang-undang.

Menurut kelsen sebuah konsep yang erat kaitannya dengan kewajiban hukum adalah pertanggungjawaban hukum. Menurutnya, seseorang memiliki tanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau dengan kata lain seseorang memikul tanggung jawab hukum maka dia juga bertanggung jawab atas suatu sanksi bilamana perbuatannya tersebut berlawanan dengan aturan hukum (Bachtiar, 2018: 212).

Transaksi jual beli di *marketplace* dilaksanakan berdasarkan hubungan kontraktual antara para pihak yang melakukan transaksi yaitu penjual dan pembeli. Para pihak terlebih dahulu mengikatkan diri mereka kedalam suatu kontrak elektronik berbentuk klausula baku berisi syarat layanan yang disediakan oleh penyedia layanan *marketplace*, hal ini dengan harapan bahwa para pihak yang akan melakukan transaksi mematuhi dan mengikuti segala aturan dalam menggunakan layanan *marketplace*. Hubungan kontraktual yang terjadi diantara para pihak kemudian menimbulkan tanggung jawab hukum bagi para pihak, sehingga apabila dalam melakukan transaksi di *marketplace* para pihak harus melaksanakan sesuai dengan yang telah ditentukan dan tidak melakukan perbuatan yang melanggar aturan atau tidak sesuai dengan kontrak. Apabila dalam transaksi di *marketplace* terdapat pihak yang tidak memenuhi tanggung jawab atau prestasi yang telah dibebankan kepadanya sebagaimana telah dimuat didalam kontrak, maka pihak debitur telah melakukan tindakan wanprestasi dan atas perbuatannya tersebut dapat dibebankan tanggung jawab untuk mengadakan ganti rugi yang telah dialami kreditur atas tindakan wanprestasi yang dilakukannya.

commit to user

Pertanggungjawaban perdata wajib untuk memiliki suatu dasar yaitu hal yang mengharuskan seseorang untuk bertanggung jawab. Menurut hukum perdata dasar dari pertanggungjawaban ada dua, yaitu kesalahan dan resiko. Seseorang diharuskan bertanggung jawab atau lahirnya kewajiban bertanggung jawab, karena seseorang tersebut bersalah, baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Selanjutnya didalam hukum perdata juga memungkinkan untuk seseorang bertanggung jawab bukan karena melakukan suatu kesalahan, tetapi timbul karena risiko dari kedudukan hukumnya sehingga mewajibkannya untuk bertanggung jawab (Janus Sidabalok, 2014:90).



Prinsip tanggungjawab dalam hukum perdata dibedakan sebagai berikut :

1. Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*Liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) merupakan prinsip yang sangat umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUH Perdata, pasal 1365, 1366, 1367 prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata yang dikenal sebagai pasal tentang PMH harus dipenuhi empat unsur pokok, yaitu :

- a. adanya perbuatan;
- b. adanya unsur kesalahan;
- c. adanya kerugian yang diderita;
- d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

2. Praduga selalu bertanggungjawab (*Presumption of Liability*)

Berdasarkan unsur pertanggungjawaban ini bahwa praduga selalu bertanggungjawab sampai dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Pada prinsip tanggung jawab atas kesalahan, beban pembuktian berada pada pihak yang merasa dirugikan, sedangkan pada prinsip praduga selalu bertanggungjawab beban pembuktiannya dibebankan kepada pihak yang menyebabkan kerugian. Prinsip ini tentu bertentangan dengan asas praduga tak bersalah yang dikenal pada hukum pidana, namun penerapan prinsip ini pada permasalahan mengenai sengketa konsumen akan sangat relevan, karena dengan menggunakan prinsip ini maka pihak pelaku usaha harus membuktikan bahwa mereka tidak bersalah. Namun, dalam menerapkan prinsip ini bukan berarti konsumen dapat mengajukan gugatan dengan sesuka hati, posisi konsumen sebagai penggugat juga selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, apabila konsumen gagal menunjukkan kesalahan tergugat.

3. Praduga selalu tidak bertanggungjawab (*Presumption of-non Liability*)
Prinsip praduga selalu tidak bertanggungjawab (presumption of nonliability) merupakan kebalikan dari prinsip praduga bertanggungjawab (rebuttable presumption of liability principles). Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara common sense. Dapat dimintakan pertanggungjawabannya sepanjang bukti kesalahan pihak pelaku dapat ditunjukkan ada pada konsumen.
4. Tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*)
Prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (absolute liability). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan dua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan strict liability adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan force majeure. Sebaliknya, absolute liability adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subyek yang bertanggung-jawab dan kesalahannya.
5. Pembatasan Tanggung jawab
Prinsip ini berkaitan dengan upaya pelaku usaha untuk tidak bertanggung-jawab terhadap hal-hal tertentu, misalnya mencantumkan klausula bahwa “kehilangan ditanggung oleh pemilik (konsumen” atau “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”. Klausula tersebut bersifat menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha (klausula eksenorasi) yang dikenal dengan klausula baku. Klausula baku dilarang oleh Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, khususnya Ayat (1) huruf a, b, dan c serta Ayat (2), yang berakibat setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada konsumen atau perjanjian yang

dinyatakan batal demi hukum dan pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.

Prinsip tanggung jawab yang berlaku dalam transaksi di *marketplace* apabila terjadi wanprestasi adalah tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Hal ini disebabkan posisi yang tidak seimbang antara penjual dengan pembeli, dimana pembeli berada pada posisi yang lemah, karena pembeli harus membayarkan sejumlah uang terlebih dahulu agar kemudian pembeliannya dapat diproses. Lemahnya kedudukan dari konsumen mengakibatkan tanggung jawab sepenuhnya berada di tangan penjual. Penjual bertanggung jawab penuh atas segala kegiatan usahanya dalam bertransaksi di *marketplace*, sejalan dengan pasal 21 ayat (2) huruf a UU ITE yang berbunyi : “*jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi*”. Maka, dalam hal bertransaksi di *marketplace* pihak yang harus bertanggung jawab adalah pihak yang telah melakukan wanprestasi (Frans Noverwin Saragih, 2013: 4). Pertanggungjawaban dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti ganti rugi sesuai dengan jumlah kerugian yang dialami oleh pembeli. Apabila penjual di *marketplace* yang telah melakukan tindakan wanprestasi kemudian menghiraukan tanggung jawabnya untuk melakukan ganti rugi, maka pembeli dapat menempuh jalur hukum sebagaimana telah diatur didalam pasal 38 dan 39 UU ITE tentang penyelesaian sengketa. Bahkan, pembeli juga dapat melaporkan pada pihak yang berwajib (jalur pidana) apabila tindakan tersebut adalah suatu tindakan penipuan.

Akibat hukum bagi penjual di *marketplace* yang melakukan tindakan wanprestasi adalah berupa hukuman atau sanksi, sebagaimana telah diatur didalam buku III KUH Perdata, yaitu :

1. Debitur harus membayar kerugian yang telah dialami kreditur (Pasal 1243 KUH Perdata), ketentuan ini berlaku untuk semua perikatan.
2. Kreditur dapat meminta pembatalan atas kontrak melalui pengadilan (Pasal 1266 KUH Perdata).

commit to user

3. Kreditur dapat meminta pemenuhan atas kontrak, atau pemenuhan kontrak yang disertai dengan ganti rugi dan pembatalan perjanjian dengan ganti rugi (Pasal 1267 KUH Perdata).

Selain menanggung beberapa akibat hukum yang telah disebutkan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat lima kemungkinan yang akan dituntut kepada debitur yang telah melakukan wanprestasi sebagaimana didalam pasal 1267 KUH Perdata yaitu :

1. Memenuhi atau melaksanakan perjanjian
2. Memenuhi perjanjian disertai keharusan membayar ganti rugi
3. Membayar ganti rugi
4. Membatalkan perjanjian dan
5. Membatalkan perjanjian disertai ganti rugi.

Buku III KUH Perdata memuat perlindungan hukum secara umum terhadap kreditur apabila debitur melakukan tindakan wanprestasi terhadap semua perikatan baik secara konvensional maupun elektronik, termasuk transaksi *marketplace* selain itu juga disertai pengaturan mengenai sanksi terhadap debitur sebagai akibat dari wanprestasi (Lia Alfina Dewi, 2014: 44).

Transaksi di *marketplace marketplace* sudah dirancang sedemikian rupa untuk kenyamanan para pengguna, namun tindakan wanprestasi yang dilakukan penjual atau debitur masih kerap terjadi. tindakan wanprestasi kerap terjadi dikarenakan sistem yang dilakukan tanpa perlu bertemu sehingga menjadi suatu faktor utama menyebabkan wanprestasi. Tindakan wanprestasi di *marketplace* masih sering terjadi dan juga tidak jarang pembeli atau kreditur yang mengalami kerugian tidak mendapat pertanggungjawaban atas tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh penjual. Berikut ini beberapa problematika hukum dalam pertanggungjawaban wanprestasi kontrak elektronik di *marketplace*, yaitu :

1. Kedudukan yang tidak seimbang antara penjual dan pembeli.

Karakteristik utama dari transaksi di *marketplace* adalah terjadi tanpa harus adanya pertemuan fisik antara penjual dengan pembeli, sehingga hal ini memungkinkan siapa saja untuk membuka toko di *marketplace*.

transaksi yang terjadi tanpa bertemu ini memang menjadi salah satu keunggulan dan bentuk kemudahan yang ditawarkan dalam bertransaksi di *marketplace*. Namun, transaksi di *marketplace* dapat menimbulkan suatu masalah hukum baru dimana transaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli tanpa bertemu maka barang yang ditawarkan hanya melalui gambar serta deskripsi singkat yang disediakan penjual, sehingga menimbulkan kedudukan yang tidak seimbang. Pada transaksi di *marketlace* kepercayaan dari pembeli terhadap penjual berperan sangat penting.

Transaksi yang terjadi tanpa bertemu, maka berikut ini merupakan beberapa hal yang menempatkan konsumen pada posisi yang lemah dalam berbelanja di *marketplace* :

- a. Perusahaan di internet (the internet merchant) tidak memiliki alamat secara fisik di suatu negara tertentu, sehingga hal ini akan menyebabkan kesulitan bagi pembeli untuk melakukan pengembalian barang yang tidak sesuai dengan pesanan.
- b. Pembeli sulit memperoleh jaminan untuk mendapatkan *local follow up service or repair*.
- c. Produk yang dibeli pembeli ada kemungkinan tidak sesuai atau tidak kompatible dengan persyaratan lokal (*local requirements*).

Transaksi di *marketplace* mengharuskan pembeli untuk terlebih dahulu melakukan pembayaran atas pembelian di *marketplace* tersebut, agar pembelian tersebut dapat diproses hingga akhirnya dilakukan pengiriman ke pembeli. hal tersebut menjadi suatu faktor utama yang menempatkan pembeli berada di posisi yang lebih lemah, pembeli hanya dapat mengandalkan foto dan deskripsi produk yang disediakan oleh penjual. Pada kenyataanya, kerap ditemukan penjual yang memberikan deskripsi serta detail yang minim mengenai produk yang dijualnya, sehingga menyebabkan ketidakpuasan serta kekecewaan dari pembeli sebab barang yang diterimanya tidak sesuai dengan yang *commit to user* dikehendaki.

Pada pasal 4 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) memuat mengenai hak dari konsumen, dan di poin b berbunyi *“Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”*. Sesuai dengan bunyi pasal tersebut, seharusnya pembeli mendapatkan barang sesuai dengan detail pemesanannya dalam artian sama dengan barang yang dideskripsikan penjual meskipun tidak bertemu secara langsung. Selain itu, UU ITE mengatur mengenai bagaimana pelaku usaha dalam kegiatannya harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar, yang hal ini diatur pada pasal 9 UU ITE yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Artinya penjual harus jujur dalam memasang deskripsi mengenai produk yang dijualnya.

2. BPSK tidak berjalan efektif dalam menyelesaikan sengketa.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *“perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”*, kepastian hukum itu meliputi segala upaya memberdayakan memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Tujuan utama dari pemerintah dalam membentuk BPSK untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam menghadirkan pemerataan keadilan, terutama bagi para konsumen yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha dan selanjutnya menjadi sebuah sengketa antara konsumen dengan pelaku

usaha. Sengketa yang terjadi pada umumnya memiliki nominal yang kecil atau biasanya dirasa sangat mubazir untuk beracara di pengadilan mengingat biaya yang dikeluarkan untuk berperkara lebih besar tidak sebanding dengan besaran nominal yang dituntut.

Penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli di *marketplace* juga dapat dilakukan di BPSK hal ini mengacu pada pasal 45 UUPK yang berbunyi “*Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum*”. Dalam hal ini konsumen merupakan pengguna akhir dari barang tersebut dan juga pelaku usaha berada di wilayah yurisdiksi Indonesia. Penyelesaian sengketa antara pembeli dan penjual di BPSK merupakan sangat tepat mengingat nominal gugatan yang biasanya tidak terlalu besar serta, penyelesaian sengketa di BPSK lebih cepat dan praktis.

Namun, penyelesaian sengketa penjual dan pembeli di *marketplace* juga memiliki beberapa hambatan yang menyebabkan BPSK tidak dapat berperan secara maksimal dalam menyelesaikan sengketa para pihak, yang disebabkan beberapa hal ini.

Pertama untuk dapat menyelesaikan suatu sengketa di BPSK maka harus terdapat kesepakatan atau persetujuan kedua belah pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketa mereka di BPSK serta memilih forum penyelesaiannya, hal ini didasarkan oleh Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2001: “Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase sebagaimana dimaksud dalam huruf 3a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak bersangkutan.” Apabila dari kedua belah pihak yang bersengketa tidak ada kesepakatan/*deadlock* maka tidak dapat dilakukan penyelesaian sengketa di BPSK, penyelesaian sengketa di BPSK tidak dapat dipaksakan sebab sifatnya adalah *choice of law* / pilihan hukum dan

choice of forum / pilihan tempat penyelesaian. Pada saat pengaduan dari konsumen selanjutnya akan dilakukan pemanggilan pelaku usaha oleh BPSK, dan akan ditanyakan apakah berkenan untuk menyelesaikan sengketa tersebut di BPSK, apabila terdapat kesepakatan antara para pihak untuk menyelesaikan sengketa di BPSK dan telah menentukan forum penyelesaiannya, maka atas dasar kesepakatan tersebut para pihak akan terikat untuk menyelesaikan sengketa mereka di BPSK.

Kedua, kekuatan hukum eksekutorial dari putusan BPSK tidak jelas. Suatu putusan baik putusan pengadilan maupun arbitrase agar memiliki kekuatan eksekutorial harus memuat irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”, sedangkan pada suatu putusan BPSK tidak memiliki irah-irah tersebut. Tidak ada ketentuan yang secara rinci mengenai prosedur permohonan putusan BPSK hanya terdapat didalam satu pasal yaitu pasal 57 UUPK. Selain itu, pengaturan mengenai upaya hukum atas putusan BPSK bersifat kontradiktif dan tidak konsisten. Pasal 54 ayat (3) UUPK menyebutkan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat, maka atas putusan tersebut tidak dapat diajukan banding maupun kasasi. Namun, di pasal 56 ayat (2) UUPK, keputusan BPSK dapat diajukan upaya hukum berupa keberatan ke pengadilan negeri, dan selanjutnya dapat mengajukan upaya hukum banding dan kasasi sebagaimana dimuat didalam pasal 58 ayat (2) UUPK.

3. Gugatan di Pengadilan kurang efektif

Salah satu cara menyelesaikan sengketa antara penjual dan pembeli di *marketplace* adalah dengan mengajukan gugatan ke pengadilan, sebab transaksi jual beli meskipun dilakukan secara *online* tetap diakui sebagai transaksi yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan hal ini berdasarkan UU ITE dan PP Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik (PP PSTE).

Persetujuan dalam melakukan transaksi elektronik ditandai dengan adanya penerimaan elektronik dari pembeli untuk menerima penawaran elektronik penjual dan selanjutnya melakukan transaksi elektronik tersebut. Tindakan atas persetujuan tersebut yang merupakan sebagai tanda pernyataan kesepakatan pada suatu transaksi elektronik. Sebelum tindakan penerimaan akan didahului dengan pernyataan setuju atas syarat dan ketentuan jual beli secara online yang merupakan suatu kontrak elektronik. Pada Pasal 46 ayat (2) PP PSTE dimuat syarat sah dari suatu kontrak elektronik yaitu :

- a. Terdapat kesepakatan para pihak;
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Terdapat hal tertentu; dan
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Berdasarkan ketentuan-ketentuan tersebut, penjual dalam *marketplace* sudah seharusnya memberikan keterangan yang lengkap dan benar mengenai syarat kontrak, produsen dan paling utama mengenai produk yang ditawarkan. Namun, dalam melakukan transaksi jual beli online dan pembeli menerima barang yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, atau tidak sesuai dengan deskripsi yang dimuat oleh penjual di *marketplace* tersebut (sebagai bentuk penawaran), maka dapat mengajukan gugatan secara perdata dengan alasan wanprestasi atas transaksi jual beli yang dilakukan para pihak.

Menurut Prof. R. Subekti, S.H. Ada empat macam bentuk wanprestasi, yaitu :

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi untuk dilakukan;
2. Melakukan apa yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan;
3. Melakukan apa yang diperjanjikan tapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang oleh perjanjian tidak boleh dilakukan.

Apabila salah satu kondisi tersebut terjadi, maka pembeli dapat mengajukan gugatan terhadap penjual di *marketplace* dengan alasan terjadi wanprestasi hal ini berdasarkan pasal 38 ayat (1) UU ITE. Namun, dalam mengajukan gugatan terhadap penjual di *marketplace* akan dirasa mubazir sebab biaya yang dikeluarkan untuk beracara di pengadilan tidak sebanding dengan biaya yang dituntut oleh pembeli yaitu biaya ganti rugi atas wanprestasi yang dilakukan penjual di *marketplace*. sehingga akan menyulitkan pembeli untuk menggugat dan juga mengeluarkan biaya yang besar. Oleh karena itu mengajukan gugatan ke pengadilan dirasa kurang efektif bagi pembeli yang merasa dirugikan akibat tindakan wanprestasi dari penjual. Sehingga, tidak jarang pembeli yang dirugikan akibat tindakan wanprestasi yang dilakukan penjual hanya bias pasrah dan merelakan kerugian yang dialaminya.

Sifat dari *marketplace* yang terjadi tanpa bertemu, juga berpeluang untuk menimbulkan suatu permasalahan baru dalam hal mengajukan gugatan kepada penjual yang melakukan suatu tindakan wanprestasi. Dimana masih memungkinkan bagi para pihak untuk menggunakan data diri palsu pada saat melakukan registrasi di *platform marketplace*. Sehingga, bila pembeli mengalami kerugian akibat tindakan wanprestasi yang dilakukan penjual dan saat mengajukan gugatan ke pengadilan dan mengajukan gugatan terhadap tergugat yang sebenarnya hanya identitas palsu, maka persidangan tersebut tidak akan dihadiri oleh tergugat dan akan menghasilkan suatu putusan verstek, sebab tidak dihadiri oleh tergugat (Pasal 125 HIR). Selain itu, dampak dari putusan verstek adalah penggugat hanya menang diatas kertas, tanpa mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialaminya. Hal ini sebagai dampak dari tidak hadirnya ataupun bahkan tidak diketahuinya tergugat.

4. Sanksi yang Kurang Tegas

commit to user

Menurut P. Borst Hukum merupakan keseluruhan peraturan bagi kelakuan atau perbuatan manusia di dalam masyarakat yang pelaksanaannya dapat dipaksakan dan bertujuan agar menimbulkan tata kedamaian atau keadilan. Pelaksanaan dari suatu peraturan hukum itu dapat dipaksakan, dengan ini maka hukum memiliki sanksi, berupa ancaman dengan hukuman terhadap pelanggar ataupun berupa ganti rugi bagi yang menderita. (Soeroso, 2006).

Berdasarkan defenisi tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa hukum berkaitan dengan sanksi, hal ini merupakan sebagai akibat dari sifat hukum yaitu sifat mengatur dan memaksa. Didalam sifat hukum yang mengatur, muncul larangan-larangan. Bilamana terjadi pelanggaran terhadap larangan tersebut, maka dapat mengakibatkan sanksi. Sanksi hukum memiliki sifat yang memaksa. Hal ini merupakan sebagai suatu reaksi terhadap peristiwa-peristiwa tertentu yang dianggap telah menimbulkan kerugian bagi masyarakat sebagai konsekuensi dari adanya pelanggaran. Dengan sifatnya yang memaksa, maka atas seseorang kepadanya dijatuhkan suatu penderitaan dengan paksa meskipun dirinya tidak menginginkannya.

Menurut *Black's law dictionary* sanksi adalah “*a penalty or coercive measure that results from failure to comply with a law, rule, or order (a sanction for discovery abuse)*” atau sebuah hukuman atau tindakan memaksa yang dihasilkan dari kegagalan untuk mematuhi undang-undang (Ramli & Fahrurazzi, 2014).

Dalam dunia transaksi elektronik di *marketplace*, perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen berpedoman pada Hukum Perdata Indonesia, UUPK, UU ITE serta PP PMSE dan PP PSTE. Dari keseluruhan peraturan hukum tersebut memiliki tujuan untuk memberikan kepastian hukum serta mengendalikan perilaku dari masyarakat sehingga dapat berperilaku sebagaimana mestinya dan menjaga ketertiban bersama, guna mewujudkan hal tersebut peraturan-

commit to user

peraturan tersebut memuat sanksi yang akan dijatuhkan kepada pihak yang melakukan pelanggaran.

Peraturan hukum yang mengatur mengenai transaksi di *marketplace* umumnya memuat sanksi administratif bagi yang melanggar. Sanksi administratif, sanksi yang dikenakan terhadap pelanggaran administrasi atau ketentuan peraturan yang bersifat administratif yang dapat berupa pencabutan izin, pembubaran, pengawasan, pemberhentian sementara, denda administratif, atau daya paksa polisional. Sebagai contoh didalam pasal 80 ayat (2) PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik memuat sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran

Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa :

- a. *peringatan tertulis;*
- b. *dimasukkan dalam daftar prioritas pengawasan;*
- c. *dimasukkan dalam daftar hitam;*
- d. *pemblokiran sementara layanan PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri oleh instansi terkait yang berwenang; dan/atau*
- e. *pencabutan izin usaha.*

Selain diatur didalam Pasal tersebut, penyedia layanan *marketplace* juga mempertegas sanksi administratif tersebut dengan memuat didalam kontrak elektronik syarat layanan *marketplace* besutannya, seperti contoh berikut ini sanksi yang dimuat *marketplace* Bukalapak di dalam syarat layanan mereka.

Bukalapak memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu terhadap akun Pengguna, termasuk akun yang diduga dan/atau terindikasi melakukan penyalahgunaan, memanipulasi, dan/atau melanggar Aturan Penggunaan di Bukalapak, mulai dari melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”,

membatasi jumlah pembuatan akun, membatasi atau mengakhiri hak setiap Pengguna untuk menggunakan layanan, maupun menutup akun tersebut tanpa memberikan pemberitahuan atau informasi terlebih dahulu kepada pemilik akun yang bersangkutan.

Sanksi Umum

- a. pemblokiran akun;*
- b. pembekuan BukaDompot; atau*
- c. pelaporan kepada pihak yang berwajib.*

Penyedia layanan *marketplace* juga selalu mengawasi jalannya dari *marketplace* sebagai salah satu bentuk tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik sebagaimana diatur dalam pasal 3 ayat (2) PP nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik, dalam upaya sebagai penyelenggara sistem yang bertanggung jawab, maka termasuk menjatuhkan sanksi bagi para pelanggar yang telah melakukan pelanggaran seperti di *marketplace* bukalapak yang melakukan blokir kepada penjual yang telah mengirimkan ponsel iPhone palsu kepada pembeli (<https://inet.detik.com/cyberlife/d-3278109/bukalapak-tak-segan-usir-penjual-bandel>) dengan melakukan tindakan blokir tersebut diharapkan kejadian yang serupa tidak lagi terjadi.

Namun, di era transaksi elektronik ini sanksi administratif yang berupa pemblokiran akun terhadap penjual dinilai kurang efektif untuk mencegah terjadinya hal yang serupa tidak terulang. Sebab, di *marketplace* pemblokiran terhadap suatu toko atau penjual kurang memberikan rasa jera, bahkan memungkinkan penjual mengelabui penyelenggara sistem dengan cara mendaftarkan toko baru dengan alamat *email* lain, sehingga penjual tersebut dapat kembali ke *marketplace* dan memungkinkan untuk terjadinya tindakan atau perbuatan serupa yang menimbulkan kerugian bagi pembeli. Hal ini,

commit to user

sangat meresahkan bagi para pembeli karena sangat mungkin untuk mengalami kerugian akibat tindakan dari penjual.

Beberapa poin yang telah dijabarkan tersebut, merupakan beberapa problematika hukum dalam pertanggungjawaban perdata atas tindakan wanprestasi penjual di marketplace, problematika hukum tersebut dapat mempersulit pembeli dalam mendapatkan haknya.

B. Upaya Pencegahan Wanprestasi di *Marketplace*

Asas hukum menjadi suatu dasar bagi hukum kontrak. asas hukum memberikan gambaran atas latar belakang serta cara berpikir yang menjadi dasar hukum perjanjian. Asas hukum menjadi suatu landasan terciptanya suatu peraturan hukum, sebab asas berfungsi sebagai suatu pedoman atau arahan orientasi agar hukum dapat diterapkan (Sinaga, 2018:119). Asas hukum menjadi landasan yang paling luas untuk melahirkan aturan hukum. Dalam artian bahwa seluruh peraturan hukum pada akhirnya dapat dikembalikan kepada asas-asas tersebut (Johanes, 2007:50).

Dalam hukum kontrak, dikenal 5 (lima) asas utama yaitu : (Salim, 2010: 9)

1. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak dapat disimpulkan dari pasal 1338 KUH Perdata yang mengemukakan bahwa semua kontrak yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Asas kebebasan berkontrak yang dimaksudkan adalah bahwa seluruh pihak bebas untuk mengikatkan diri dengan pihak manapun yang dikehendaki, bebas yang dimaksud adalah bebas menentukan syaratnya, pelaksanaan, dan bentuk kontrak.

2. Asas Konsensualisme

Penerapan asas konsensualisme merupakan salah satu elemen terpenting didalam kontrak, sebab untuk mengadakan suatu kontrak dibutuhkan sepakat dari para pihak dan kontrak tersebut sudah lahir pada saat tercapainya konsensus diantara para pihak. Asas konsensualisme dimuat didalam pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata yang

merupakan syarat sahnya kontrak yaitu sepakat dari para pihak untuk mengikatkan diri.

3. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Berdasarkan pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang mengisyaratkan bahwa semua persetujuan yang dibuat oleh masing-masing individu secara timbal balik pada hakikatnya bermaksud untuk dipenuhi dan jika perlu dapat dipaksakan, sehingga mengikat secara hukum (Ibrahim & Sewu, 2007). Maka suatu kontrak yang telah dibuat secara sah akan berlaku seperti berlakunya undang-undang bagi para pihak yang menyepakatinya, sehingga para pihak harus menaati apa yang telah mereka sepakati.

4. Asas Itikad Baik

Asas itikad baik disebutkan didalam pasal 1338 KUH Perdata bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Itikad baik dibedakan atas 2 (dua) macam yaitu : (1) Itikad baik pada waktu akan mengadakan perjanjian; dan (2) Itikad baik pada waktu melaksanakan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang timbul dari perjanjian tersebut (Prodjodikoro, 1979). Pelaksanaan suatu perjanjian dengan itikad baik atau tidak, akan dilihat dari tindakan nyata para pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Meskipun itikad baik dalam melaksanakan suatu perjanjian terdapat dalam hati sanubari manusia yang bersifat subjektif, namun itikad baik dapat juga diukur secara objektif.

5. Asas Kepribadian

Asas kepribadian dimuat dalam Pasal 1340 KUH Perdata yang mengisyaratkan bahwasanya suatu perjanjian hanya akan berlaku bagi para pihak yang membuatnya.

Dalam suatu kontrak mengandung makna “janji harus ditepati” atau juga “janji adalah hutang”, dengan perjanjian menjembatani kedua belah pihak untuk meraih tujuan mereka yang menjadi tujuan perjanjian tersebut yaitu tercapainya perlindungan dan keadilan bagi para pihak, sehingga dengan adanya perjanjian maka para pihak diharapkan untuk melaksanakan dan menepati janji. Agar

perlindungan dan keadilan terwujud dalam suatu perjanjian, diperlukan keselarasan dari seluruh asas hukum perjanjian. Keseluruhan asas ini memiliki keterkaitan antara yang satu dengan yang lainnya, tidak dapat dipisah, diterapkan secara serentak, berlangsung secara proporsional dan adil, dan dijadikan sebagai bingkai yang mengikat isi dari suatu perjanjian tersebut. Maka diharapkan penerapan hukum yang ideal dan dikehendaki dapat terwujud.

Kebebasan berkontrak, suatu asas yang lahir pada zaman merebaknya aliran *laissez faire* yang dalam bidang ekonomi dipelopori oleh Adam Smith, Perkembangannya asas ini muncul menjadi paradigma baru dalam hukum kontrak yang menjurus pada kebebasan tanpa batas (*unrestricted freedom of contract*). Kehadirannya telah mengesampingkan atau bahkan memusuhi doktrin itikad baik (Khairandy, 2017).

Transaksi jual beli yang terjadi di *marketplace* yang terjadi tanpa tatap muka antara penjual dan pembeli masih sangat tinggi akan faktor anonimitas, sehingga pelaksanaan asas itikad baik sangat penting dalam kontrak elektronik di *marketplace*. Dalam proses membuat sebuah kontrak termasuk kontrak elektronik harus didasari oleh itikad baik dari kedua belah pihak yang akan mengikatkan diri dalam kontrak tersebut, hal ini baik penjual di *marketplace* maupun pembeli. Menurut Subekti asas itikad baik (*good faith*) merupakan salah satu sendi utama dalam hukum perjanjian (Wijaya, 2018: 6).

Asas itikad baik menjadi sangat penting dalam kontrak elektronik di *marketplace*, sebab dalam bertransaksi jual beli di *marketplace* menggunakan mekanisme kontrak elektronik, salah satu komponen dari kontrak elektronik adalah penawaran elektronik dari penjual, yang memuat mengenai detail informasi produk yang ditawarkan ke pembeli. Pada dasarnya pembeli berhak dan wajib mendapat informasi yang sejelas-jelasnya mengenai produk atau barang yang ditawarkan oleh penjual di *marketplace* dan penjual juga dengan beritikad baik memberikan penawaran elektronik dengan informasi yang detail mengenai barang yang dijualnya kepada konsumen atau pembeli. Hal ini bertujuan tidak lain untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman diantara para pihak, sehingga dalam hal ini asas itikad baik memegang peranan yang sangat penting dalam

membuat kontrak, termasuk kontrak elektronik jual beli di *marketplace*. Dengan dilaksanakannya itikad baik dari masing-masing pihak, maka akan meminimalisir probabilitas tindakan penipuan dalam transaksi jual beli di *marketplace*.

Asas itikad baik dalam hukum perjanjian, sebagaimana tertuang didalam pasal 1338 KUH Perdata mengisyaratkan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan berdasarkan itikad baik, sehingga merupakan suatu kewajiban bagi para pihak untuk mengimplementasikan asas itikad baik dalam bersepakat pada suatu perjanjian. Pengertian itikad baik mempunyai 2 (dua) arti, yaitu :

1. Arti objektif, bahwa perjanjian yang dibuat itu mesti dilaksanakan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.
2. Arti subjektif, yaitu pengertian itikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang.

Tujuan dilaksanakan perjanjian dengan asas itikad baik adalah agar para pihak yang terikat didalam suatu perjanjian memiliki kewajiban untuk tidak melakukan segala sesuatu yang tidak masuk akal sehat, tidak bertentangan dengan norma kepatutan dan kesusilaan, sehingga menciptakan keadilan bagi kedua belah pihak dan tidak menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak. Selain itu, prinsip dari asas itikad baik terletak dalam sikap batin seseorang sangat penting guna mencegah terjadinya wanprestasi oleh para pihak dalam perjanjian, terutama pada perjanjian jual beli di *marketplace*, dimana terjadi tanpa tatap muka.

Dalam transaksi jual beli di *marketplace*, maka salah satu bentuk dari itikad baik dapat diartikan bahwa para pihak dalam perjanjian, memberikan keterangan atau informasi lengkap dan jelas yang dapat memengaruhi keputusan pihak lain untuk setuju atau tidak mengikatkan diri dalam perjanjian jual beli tersebut. Didalam pasal 9 UU ITE mengisyaratkan bahwa pelaku usaha untuk wajib memberikan informasi yang lengkap dan benar, kewajiban tersebut berkaitan dengan syarat kontrak dan produk yang ditawarkan. Yang dimaksud dengan “informasi yang lengkap dan benar” yaitu :

1. Informasi mengenai identitas dan status dari subjek hukum serta kompetensi dari subjek hukum tersebut, baik produsen, pemasok, *commit to user* penyelenggara maupun perantara;

2. Informasi mengenai hal tertentu terkait syarat-syarat sah suatu perjanjian serta deskripsi dari barang/ atau jasa yang ditawarkan seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa.

Pelaku usaha dalam hal ini penjual di *marketplace* sudah sewajibnya untuk memenuhi kewajiban mereka untuk mencantumkan alamat sebagai bentuk informasi dan itikad baik dari penjual kepada pembeli apabila di kemudian hari transaksi antara penjual dan pembeli tidak berjalan dengan baik seperti contohnya terdapat ketidaksesuaian produk yang ditawarkan dengan yang diterima oleh pembeli, maka pembeli dapat melakukan pengembalian ke alamat penjual dan melakukan klaim untuk mendapatkan produk atau barang sesuai dengan yang ditawarkan sebelumnya di *marketplace*. Selain itu penjual di *marketplace* juga harus mencantumkan informasi dari barang yang dijual dengan jelas, sehingga meminimalisir kerugian yang mungkin timbul. Sudah sangat jelas bahwa asas itikad baik merupakan prinsip yang sangat penting dan harus dimiliki oleh para pihak dalam rangka mengikat diri mereka ke dalam suatu perjanjian, termasuk jual beli di *marketplace*.

Transaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli di *marketplace*, hanya dapat terlaksana apabila kedua belah pihak tersebut telah setuju ataupun sepakat terhadap klausula baku, yang ditetapkan oleh penyelenggara sistem elektronik yang dalam hal ini merupakan penyedia layanan *marketplace*. Kebutuhan pelaku usaha untuk terus melayani konsumen dalam jumlah yang banyak, juga keperluan dari konsumen untuk bertransaksi dengan mudah dan praktis (Budhi Santoso, 2011:62). Didalam pasal 1 angka (10) UUPK memberikan pengertian dari klausula baku yaitu “*setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen*”. Penggunaan dari klausula baku juga diperbolehkan selama isi dari klausula baku tersebut tidak bertentangan dan melanggar ketentuan pencantuman klausula baku sebagaimana diatur didalam pasal 18 ayat (1) UUPK.

Pada umumnya penyelenggara sistem menerapkan klausula baku bagi para pengguna layanannya sebagai suatu peraturan umum bagi pengguna dalam penggunaan layanan yang disediakan, hal ini bertujuan agar segala bentuk aktivitas dan transaksi yang dilakukan oleh para pengguna layanan berjalan dengan tertib. Penerapan klausula baku pada sistem layanan *marketplace* diharapkan para pihak yang akan melaksanakan transaksi dapat berperan dan berperilaku sebagaimana mestinya yang telah diatur didalam klausula baku, dimana klausula baku ini diharapkan sebagai pengikat bagi pengguna layanan untuk senantiasa mematuhi peraturan yang diterapkan oleh penyelenggara sistem agar tercipta kenyamanan dalam bertransaksi, yang merupakan suatu kepentingan bersama.

Tingginya angka transaksi di *marketplace*, menjadikan klausula baku yang dituangkan kedalam kontrak elektronik merupakan suatu jawaban bagi penyelenggara sistem atau pelaku usaha untuk menyediakan layanan yang mudah dan praktis bagi para pengguna atau konsumen. Sebagai suatu syarat dalam menggunakan layanan *marketplace* maka dirasa perlu untuk pengetatan atas klausula baku di *marketplace*, hal ini diharapkan agar meminimalisir pelanggaran yang terjadi didalam *marketplace* juga untuk menghindari terjadinya kekosongan hukum bilamana terjadi suatu sengketa diantara para pihak dalam proses transaksi jual beli, seperti halnya dalam persoalan mengenai identitas para pihak yang merupakan subjek hukum, apabila terjadi suatu sengketa dibutuhkan suatu pengaturan yang bersifat mitigasi resiko, agar pihak yang bersengketa dapat dimintai pertanggungjawaban serta sebaliknya pihak yang dirugikan dapat menuntut pertanggungjawaban.

Beberapa *marketplace* di Indonesia seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak dan Lazada, tidak memberikan pengaturan yang spesifik dalam syarat layanan mereka mengenai identitas data pribadi pengguna, sehingga memungkinkan pengguna mendaftar menggunakan data palsu. hal ini sangat mengkhawatirkan dan bertentangan dengan bunyi pasal 9 ayat (1) PP PMSE “*Para pihak dalam PMSE harus memiliki, mencantumkan, atau menyampaikan identitas subyek hukum yang jelas.*” Selain itu, *commit to user* pribadi yang sesuai dan benar

juga ditekankan menjadi salah satu informasi yang dimuat dalam suatu kontrak elektronik, sebagaimana dimuat dalam pasal 53 poin (a) PP PMSE. Oleh sebab itu permasalahan mengenai identitas subyek hukum sangat memungkinkan untuk menimbulkan permasalahan bagi para pengguna lain maupun penyelenggara sistem, sehingga amat sangat diperlukan bagi para penyelenggara sistem untuk memperketat syarat layanan mereka dengan menambahkan syarat bagi kepada para pengguna untuk melakukan registrasi dengan identitas asli mereka yang sebagaimana terdaftar di data kependudukan Republik Indonesia. Hal ini juga merupakan sebagai kewajiban yang harus dilengkapi sebagaimana diatur didalam pasal 65 ayat (4) UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan “*suatu Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:*

- a. *identitas dan legalitas Pelaku Usaha sebagai produsen atau Pelaku Usaha Distribusi;*
- b. *persyaratan teknis Barang yang ditawarkan;*
- c. *persyaratan teknis atau kualifikasi Jasa yang ditawarkan;*
- d. *harga dan cara pembayaran Barang dan/atau Jasa; dan*
- e. *cara penyerahan Barang.”*

Selain memperketat syarat layanan pada pendaftaran akun, penyelenggara sistem juga dapat menambahkan teknis pendaftaran dengan melakukan identifikasi serta verifikasi foto diri dan KTP dari calon pengguna sebagai suatu kewajiban, hal ini dapat menjadi sebagai langkah mitigasi resiko untuk di masa depan apabila terjadi suatu permasalahan yang mengharuskan untuk bertanggungjawab baik secara perdata maupun pidana, maka identitas pihak tersebut atas dirinya dapat dimintakan pertanggungjawaban.

Identifikasi dan verifikasi data diri menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bukan merupakan suatu hal yang baru di bidang sistem elektronik. Metode pendaftara menggunakan verifikasi KTP sudah diterapkan sebelumnya pada bidang *financial technology* baik pada *peer to peer lending* (P2P) maupun *digital wallet* telah menerapkan sistem ini dalam melakukan pendaftaran akun. Hal ini bertujuan untuk melengkapi data pribadi dari para pengguna sehingga dalam

melakukan segala aktivitas transaksi terdapat legalitas dari subyek hukum, hal ini untuk memberikan kepastian hukum dan rasa aman dimana seluruh pengguna tercatat dan bilamana terjadi suatu pelanggaran atau wanprestasi dalam bertransaksi dengan pengguna lain di *marketplace* maka dapat dimintakan pertanggungjawaban atas tindakan dari pengguna tersebut. Namun dalam menghimpun data pribadi konsumen harus tetap dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum juga menjaga sebaik mungkin menghindari kerugian bagi konsumen seperti kebocoran data, mengenai penyimpanan data pribadi juga telah diatur didalam pasal 59 ayat (1) PP PMSE yang berbunyi “*Pelaku Usaha wajib menyimpan data pribadi sesuai standar perlindungan data pribadi atau kelaziman praktik bisnis yang berkembang.*” Pelaku usaha dalam hal ini penyelenggara sistem *marketplace* dapat melakukan pengumpulan data pribadi dari pengguna untuk melengkapi data yang diperlukan dalam bertransaksi di platform *marketplace*.

Upaya penegakan hukum suatu peraturan memiliki berbagai macam bentuk, salah satunya melalui ketentuan sanksi, yang dapat berupa sanksi pidana, sanksi perdata atau sanksi administratif. Didalam ketentuan mengenai sanksi atas pelanggaran di *marketplace* yang dalam hal ini termasuk kategori Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), diatur didalam PP Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE). Dalam PP PMSE memberikan ketentuan mengenai sanksi bagi pihak yang melakukan pelanggaran dalam bertransaksi di *marketplace*, yaitu berupa sanksi administratif yang disebutkan didalam pasal 80 ayat (2) PP PMSE yang berbunyi “Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa :

- a. peringatan tertulis;
- b. dimasukkan dalam daftar prioritas pengawasan;
- c. dimasukkan dalam daftar hitam;
- d. pemblokiran sementara layanan PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri oleh instansi terkait yang berwenang; dan/atau
- e. pencabutan izin usaha.”

Marketplace merupakan tergolong sebagai suatu Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, sehingga pengaturan mengenai *marketplace* juga berdasarkan PP PMSE, bentuk transaksi dari *marketplace* merupakan antara pengguna dengan sesama pengguna. Sedangkan, sampai saat ini belum ada pengaturan yang tegas terhadap sanksi bagi pengguna yang melakukan pelanggaran, sebab didalam PP PMSE hanya memberikan pengaturan mengenai sanksi bagi PPMSE (Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik). Berdasarkan prinsip *Lex Specialis derogate Legi Generali* yang mengandung makna bahwa jika terdapat aturan hukum khusus, maka aturan hukum menesampingkan aturan yang umum. *Lex generalis* masih akan berlaku apabila terdapat hal yang belum diatur didalam *Lex Specialis*. Dalam hal ini Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik masih belum mengatur mengenai sanksi bagi penjual (*merchant*) di *marketplace*. Oleh sebab itu jika terdapat pelanggaran dalam transaksi di *marketplace*, maka peraturan yang diterapkan adalah Undang Undang tentang Perlindungan Konsumen. Apabila pelaku usaha melanggar larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut, maka ia dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi:

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2 miliar.”

Dengan begitu, sangat dibutuhkan ketentuan mengenai sanksi bagi penjual di *marketplace*, mengingat masalah yang kerap terjadi adalah antara sesama pengguna *platform marketplace*.