



Perlindungan Konsumen Dalam Marketplace: Analisis Sengketa Antara Penjual Dan Pembeli

Martha Arviani¹, Enjum Jumhana², Cahya Cinta Cantika³, Delvi Olivia Yusuf⁴, Intan Amelia⁵, Rey Aldino⁶

Program Studi Hukum, Universitas Bina Bangsa, Indonesia¹⁻⁶

Email Korespondensi: marthaarviani17@gmail.com, jumhanad@gmail.com, cahyacintacantika19@gmail.com, delvioliviayusf@gmail.com, intanamelia886@gmail.com, reyaaldino@gmail.com

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026
Article Accepted: 22 Februari 2026, Article published: 01 Maret 2026

ABSTRACT

The development of marketplaces in electronic commerce has increased transaction convenience while also raising the potential for disputes between sellers and buyers. Consumer disputes commonly arise from products not matching descriptions, delivery delays, fraud, and lost packages. This study analyzes consumer protection, dispute resolution mechanisms, and marketplace liability in electronic transactions using a normative juridical method. The findings indicate that although consumer protection has been regulated through preventive and repressive mechanisms, its implementation remains suboptimal due to unclear limits of marketplace responsibility and weak supervision of sellers.

Keywords: Consumer Protection, Marketplace, Consumer Disputes

ABSTRAK

Perkembangan marketplace dalam perdagangan elektronik meningkatkan kemudahan transaksi sekaligus potensi sengketa antara penjual dan pembeli. Sengketa konsumen umumnya terjadi akibat barang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan pengiriman, penipuan, dan paket hilang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi perlindungan bagi konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa, serta tanggung jawab marketplace dalam transaksi elektronik. Studi ini menerapkan metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (legislative approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme perlindungan konsumen diwujudkan melalui dua aspek utama, yakni upaya pencegahan dan pelaksanaan penegakan hukum, meskipun implementasinya belum mencapai tingkat optimalitas. Hal ini disebabkan oleh ambiguitas dalam batasan tanggung jawab platform marketplace serta pengawasan yang kurang efektif terhadap para pedagang.

Kata Kunci: Perlindungan bagi konsumen, marketplace, konflik antar konsumen.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah mengubah pola aktivitas ekonomi masyarakat Indonesia. Transaksi menggunakan platform digital seperti e-commerce dan marketplace kini telah berkembang menjadi unsur yang memiliki peranan signifikan dalam aktivitas kehidupan sehari-hari, karena memberikan kecepatan, kenyamanan, dan efektivitas (Cahya & Adiningsih, 2025). Perubahan ini menandai pergeseran transaksi dari sistem konvensional menuju sistem elektronik yang semakin terintegrasi. Marketplace berkembang seiring meningkatnya preferensi masyarakat terhadap layanan yang praktis, termasuk kemudahan pengiriman barang lintas wilayah (Gofar et al., 2025). Marketplace merupakan pasar virtual yang mempertemukan penjual dan pembeli secara daring, dengan platform berperan sebagai pihak ketiga yang menyediakan sarana transaksi, pembayaran, dan distribusi barang (Mas'udah, 2024). Contoh pasar yang tumbuh dengan cepat di Indonesia meliputi Shopee, Tokopedia, Bukalapak, serta Lazada (Pratiwi et al., 2025).

Namun, di balik tampilan yang sederhana ini, terdapat kerumitan dalam hubungan hukum antara pembeli dan perusahaan. Pembeli sering kali menghadapi masalah, seperti barang yang tidak sesuai dengan penjelasan, kegagalan pembayaran, penipuan, serta pelanggaran data pribadi yang berpotensi menimbulkan kerugian materiel maupun immaterial (Cahya & Adiningsih, 2025). Perkembangan ini menjadi semakin penting karena total nilai transaksi e-commerce nasional diproyeksikan menembus angka sebesar Rp401 triliun. rupiah pada tahun 2021, yang menunjukkan tingginya intensitas transaksi sekaligus potensi sengketa (Wicaksana, 2022). Sebagai pelaku penting dalam dunia perdagangan online, marketplace tidak semata-mata berfungsi sebagai sarana transaksi jual beli, tetapi juga mengatur cara transaksi berlangsung, mulai dari pembayaran hingga pengiriman. Namun, mekanisme perlindungan konsumen yang tersedia belum sepenuhnya efektif. Banyak konsumen mengalami kesulitan dalam menuntut haknya karena lemahnya sistem pengaduan serta ketidakjelasan tanggung jawab marketplace yang sering membatasi perannya sebagai penyedia platform. Padahal, marketplace memiliki kontrol signifikan terhadap jalannya transaksi (Athallah & Gunadi, 2025). Karena itu, perlindungan bagi konsumen di platform online adalah masalah hukum yang penting untuk dipelajari, khususnya terkait penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli serta tanggung jawab marketplace (Ranto, 2019).

METODE

Studi ini menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif, yang mencakup analisis terhadap peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual (Nggilu, 2020). Pendekatan konseptual menekankan pemeriksaan konsep-konsep seperti perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta prosedur penyelesaian perselisihan di platform marketplace. Sementara itu, pendekatan perundang-undangan melibatkan kajian mendalam atas sejumlah ketentuan hukum yang berkaitan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Penelitian normatif hukum ini bertujuan untuk menelaah norma-norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam aktivitas perdagangan, khususnya terkait dengan konflik hukum antara pedagang dan pembeli (Hertanto & Djajaputra, 2024). Penelitian ini memanfaatkan data sekunder sebagai jenis informasi utama, yang bersumber dari berbagai tingkatan sumber hukum, yakni primer, sekunder, dan tersier. Sumber hukum primer melibatkan peraturan perundang-undangan serta ketentuan terkait yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Adapun sumber hukum sekunder mencakup buku ajar, jurnal akademik, temuan penelitian, serta tulisan hukum yang relevan dengan pokok kajian. Materi hukum tersier dipakai sebagai bahan pendukung, seperti kamus hukum maupun ensiklopedia. Proses pengumpulan data dilaksanakan melalui penelitian pustaka, yang meliputi pencarian, pemeriksaan, dan analisis terhadap undang-undang, literatur hukum, serta publikasi akademik mengenai perlindungan konsumen di pasar daring (Alamin et al., 2023). Data yang telah dihimpun selanjutnya dianalisis melalui pendekatan kualitatif-normatif, yakni dengan menginterpretasikan norma hukum dan membandingkannya dengan transaksi yang terjadi di marketplace (Andreawan, 2024). Hasil analisis selanjutnya disajikan secara deskriptif-analitis, yaitu dengan menggambarkan ketentuan hukum yang berlaku serta menganalisis implikasi hukum yang muncul dalam sengketa antara penjual dan pembeli di marketplace, guna menarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi yang relevan terkait perlindungan konsumen (Putra et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Konsumen dalam Marketplace

Perlindungan konsumen dalam perdagangan daring dapat diklasifikasikan menjadi langkah-langkah pencegahan dan langkah-langkah responsive (Gunadi & others, 2025). Langkah-langkah pencegahan dirancang untuk menghindari kerugian bagi konsumen sebelum proses transaksi rampung. Tipe perlindungan ini diterapkan melalui pembentukan kebijakan di platform, sistem verifikasi dan penilaian penjual, penyediaan informasi produk yang transparan, serta penggunaan sistem pembayaran escrow, di mana dana konsumen ditahan sementara hingga barang diterima sesuai dengan ketentuan. Mekanisme tersebut dirancang untuk meminimalkan risiko penipuan dan ketidaksesuaian produk dalam transaksi elektronik (Adilia, 2023).

Sebaliknya, langkah-langkah perlindungan yang bersifat menekan digunakan untuk menangani konflik atau kerugian yang sudah ada (Yusdiansyah, 2023). Bentuk perlindungan ini meliputi penyediaan layanan pengaduan konsumen, fasilitas pengembalian dana (refund) atau penggantian barang, serta pemberian sanksi terhadap penjual yang terbukti melanggar ketentuan platform. Selain itu, jika mekanisme internal tidak mencapai solusi yang adil, konsumen juga memiliki pilihan untuk menyelesaikan sengketa melalui lembaga eksternal, seperti Lembaga Arbitrase Konsumen (BPSK) (Octaviani, 2024).

Prosedur Penyelesaian Sengketa antara Penjual dan Pembeli

Mekanisme Penyelesaian Perkara Sengketa antara penjual dan pembeli dalam marketplace pada umumnya dilakukan secara bertahap. Tahap awal dilakukan melalui penyelesaian internal oleh marketplace, yaitu dengan memanfaatkan fitur pengaduan, mediasi, serta fasilitas pengembalian dana atau penggantian barang. Mekanisme ini didasarkan pada kewajiban perusahaan untuk membayar pelanggan, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta kewajiban platform dalam menyediakan sistem transaksi yang andal sesuai dengan Regulasi pemerintah terkait Perdagangan Melalui Sistem Elektronik sebagaimana diatur dalam PP Nomor 80 Tahun 2019. Konsumen dapat menggunakan Lembaga Arbitrase Konsumen (BPSK) sebagai mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi apabila upaya kesepakatan internal tidak berhasil (Pohan et al., 2023). Mekanisme ini berasal dari Pasal 45 dan 52 UUPK (Uni Sengketa Konsumen), yang memberi BPSK wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cepat, mudah, dan hemat biaya melalui arbitrase, mediasi, atau konsiliasi. Sebagai langkah terakhir, konflik antara penjual dan pembeli dapat diselesaikan di pengadilan melalui proses hukum formal (Nasution & Irwansyah, 2023). Apabila upaya penyelesaian perselisihan di luar jalur peradilan tidak menghasilkan kesepakatan, maka konsumen berhak mengajukan gugatan ke lembaga peradilan, sebagaimana tercantum dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Lebih lanjut, Pasal 5 Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memastikan bahwa transaksi serta bukti elektronik diterima sebagai alat bukti sah dalam proses peradilan (Sinaga & Tessonika, 2025).

Tanggung Jawab Marketplace terhadap Sengketa

Tanggung jawab marketplace dalam sengketa antara penjual dan pembeli pada prinsipnya dibatasi oleh kedudukannya sebagai penyedia platform transaksi elektronik. Marketplace tidak bertindak sebagai pemilik barang, Namun, sebagai pihak ketiga yang membantu penjual dan pembeli bertemu. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam Pasal 19-nya mewajibkan pedagang untuk menyediakan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang muncul dari produk atau layanan yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau mengandung cacat. Tanggung jawab ini dipertegas melalui Pasal 1 ayat 3 UUPK, yang menetapkan bahwa pedagang memikul kewajiban langsung terhadap kerugian konsumen yang timbul akibat barang atau jasa yang diperdagangkan (Nugroho et al., 2026). Meskipun demikian, marketplace tetap memiliki peran dan tanggung jawab sebagai fasilitator transaksi elektronik. Peran ini mencakup penyediaan sistem pembayaran yang aman, penahanan dana sementara (escrow), penyediaan informasi transaksi, serta mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Kewajiban marketplace tersebut sejalan dengan ketentuan Pasal 15 dan Pasal 16 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur kewajiban bagi penyelenggara sistem elektronik untuk mengoperasikan sistem yang andal, aman, serta diselenggarakan secara

bertanggung jawab. Selain itu, Keputusan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengenai aktivitas perdagangan berbasis sistem elektronik menetapkan bahwa pasar daring harus memverifikasi pelaku ekonomi, seperti yang diatur dalam Pasal 59 dan 65, menjaga transparansi informasi, serta menyediakan sarana penyelesaian sengketa bagi konsumen. Namun demikian, perlindungan konsumen dalam marketplace masih menghadapi berbagai kelemahan. Secara tegas, Pasal 18 UUPK melarang penambahan klausul standar yang membatasi atau mengecualikan tanggung jawab perusahaan, termasuk marketplace. Dalam praktiknya, masih ditemukan syarat dan ketentuan platform yang membatasi waktu pengaduan atau mengalihkan seluruh tanggung jawab kepada penjual. Selain itu, belum adanya pengaturan yang tegas mengenai batas pertanggungjawaban marketplace dalam UUPK maupun peraturan turunan Hal ini membuat konsumen merasa tidak aman secara hukum jika mereka mengalami kerugian dalam transaksi elektronik (Pembayun & Gunawan, 2025) .

SIMPULAN

Dari pembahasan yang telah dilakukan, terlihat bahwa hak-hak konsumen seperti akses terhadap data yang yang berpotensi merugikan konsumen. Selain itu, ketergantungan pada pihak ketiga seperti jasa logistik juga sering menimbulkan sengketa yang sulit diselesaikan secara adil. Kondisi tersebut menyebabkan penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli belum sepenuhnya mampu menjamin kepastian hukum serta perlindungan yang optimal bagi konsumen dalam transaksi marketplace. Penulis menyampaikan terima kasih tepat, perlindungan kerahasiaan data pribadi, serta jaminan atas informasi yang benar mendapatkan dukungan hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Perlindungan konsumen dalam marketplace diwujudkan melalui mekanisme preventif, seperti penerapan sistem escrow, mekanisme verifikasi penjual, dan fitur penilaian, serta mekanisme represif berupa pengaduan, pengembalian dana, dan penyelesaian sengketa. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat efektivitas perlindungan konsumen, antara lain ketidakjelasan batas tanggung jawab marketplace sebagai penyedia platform, lemahnya pengawasan terhadap penjual, serta keberadaan klausula baku kepada seluruh dosen Universitas Bina Bangsa terkhusus untuk dosen fakultas hukum atas bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan publikasi artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Adilia, W. F. (2023). Persyaratan E-Commerce Merugikan Konsumen pada Transaksi Barang Elektronik di Marketplace. *Jurnal Lex Prospicit*, 1.
- Alamin, Z., Missouri, R., Sutriawan, S., Fathir, F., & Khairunnas, K. (2023). Perkembangan e-commerce: analisis dominasi Shopee sebagai primadona marketplace di Indonesia. *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 6(2), 120–131.
- Andreawan, Y. (2024). Penyelesaian Sengketa dalam Undang-Undang

- Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik (JIHHP)*, 5(2).
- Athallah, R. M., & Gunadi, A. (2025). Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Jurnal Kertha Semaya*, 13(9), 2120–2133.
- Cahya, R., & Adiningsih, S. (2025). *Analysis of the Effectiveness of Consumer Lawsuits against Business Actors in Resolving Online Service Disputes in Indonesia*. 5(6), 1660–1664. <https://doi.org/10.53866/jimi.v5i6.1078>
- Gofar, A., Hifni, M., Jahiri, M., & Darmawan, D. (2025). *Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja Akibat Pemutusan Hubungan Kerja Sepihak*. 3989–4004.
- Gunadi, A., & others. (2025). Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum*, 13(9), 2120–2133.
- Hertanto, S., & Djajaputra, G. (2024). Tinjauan Yuridis Terhadap Penyelesaian Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli. *Unes Law Review*, 6(4), 10368–10380. <https://review-unes.com/><https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Mas'udah, A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Pada Paket Hilang. *JUSTITIABLE - Jurnal Hukum*, 6(2), 87–105. <https://doi.org/10.56071/justitable.v6i2.785>
- Nasution, R. R., & Irwansyah, I. (2023). Implimentasi UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi My Pertamina Dan Pandangannya Menurut Teori Kemaslahatan. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 9(1), 336–345.
- Nggilu, N. M. (2020). Tinjauan Yuridis Pengaturan Sanksi Pidana Dalam Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo. *Lambung Mangkurat Law Journal*, 5(2), 109–121. <https://doi.org/10.32801/abc.v5i2.102>
- Nugroho, E. N., Alief, M. M., & Dyfa, N. N. (2026). *Analisis Regulasi Terhadap Tanggung Jawab Platform E- Commerce atas Barang Palsu di Marketplace*. 4(5), 3134–3140.
- Octaviani, S. D. P. (2024). *Penyediaan sarana pengaduan konsumen dalam jual beli online sebagai upaya pertanggungjawaban pihak marketplace: Studi marketplace Shopee*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Pembayun, P. E., & Gunawan, A. F. (2025). Jurnal Fakta Hukum Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi. *Jurnal Fakta Hukum*, 3(2), 86.
- Pohan, T. G., Priowirjanto, E. S., & Ramli, T. S. (2023). Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi pada Marketplace ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(7), 2913–2923.
- Pratiwi, D., Hifni, M., Darmawan, D., & Jahiri, M. (2025). *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Tanah di Bawah Tangan*. 4662–4672.
- Putra, R. H., Amalia, E., Fatah, D. A., & Putra, R. S. (2022). Analisis Terhadap Pembaharuan Hukum Umkm Di Indonesia. *At-Tasyri': Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, 14(1), 1–17. <https://doi.org/10.47498/tasyri.v14i1.848>
- Ranto, R. (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, 2(2), 145-164. <https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164>

Sinaga, J., & Tesselonika, T. (2025). Analisis Kendala yang Dihadapi Advokat Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce di Pengadilan. *Journal of Health Education Law Information and Humanities*, 2(1), 572-580.

Wicaksana, B. (2022). Analisis Komitmen Dan Kemampuan Pelaku Usaha Marketplace Terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. *Cendekia Niaga*, 6(2), 138-155.

Yusdiansyah, E. (2023). The State Administrative Decision-Making in the Adoption of Masalah Mursallah Principle in Indonesia. *Sriwijaya Law Review*, 7(2).