



Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Tidak Sesuai Deskripsi di Marketplace

Karlina Lestari¹, Hanung Widjangkoro²

Fakultas Hukum, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Indonesia¹⁻²

Email Korespondensi: karlinalestari359@gmail.com

Article received: 02 Mei 2026, Review process: 08 Mei 2026

Article Accepted: 22 Mei 2026, Article published: 01 Juni 2026

ABSTRACT

The development of marketplaces as part of the digital economy has made buying and selling more convenient, but it has also given rise to various problems, one of which involves goods that do not match their descriptions. This study aims to analyze the legal protections available to consumers who suffer losses due to non-conforming goods, as well as to examine the responsibilities of sellers and marketplaces in resolving such issues. The research method employed is normative legal research using a legislative and conceptual approach, supported by secondary legal sources such as literature and previous research findings. The results indicate that, normatively, consumers are protected by regulations guaranteeing the right to accurate information and the right to compensation. Sellers bear primary responsibility for the goods sold, while marketplaces are responsible for providing a secure system and dispute resolution mechanisms. However, in practice, challenges remain, such as low consumer legal awareness and weak oversight of business operators. Synergy among the government, marketplaces, and the public is needed to enhance the effectiveness of consumer legal protection in the digital era..

Keywords: Consumer Protection, Goods Not as Described, Marketplace.

ABSTRAK

Perkembangan marketplace sebagai bagian dari ekonomi digital telah membawa kemudahan dalam aktivitas jual beli, namun juga menimbulkan berbagai permasalahan, salah satunya terkait barang yang tidak sesuai dengan deskripsi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian barang, serta mengkaji tanggung jawab penjual dan marketplace dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, yang didukung oleh bahan hukum sekunder berupa literatur dan hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif, konsumen telah memperoleh perlindungan melalui regulasi yang menjamin hak atas informasi yang benar serta hak untuk mendapatkan ganti rugi. Penjual memiliki tanggung jawab utama atas barang yang diperjualbelikan, sementara marketplace memiliki tanggung jawab dalam menyediakan sistem yang aman dan mekanisme penyelesaian sengketa. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala seperti rendahnya kesadaran hukum konsumen dan lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha. Diperlukan sinergi antara pemerintah, marketplace, dan masyarakat untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hukum konsumen di era digital.

Kata Kunci: Barang Tidak Sesuai Deskripsi, Marketplace, Perlindungan Konsumen.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah mendorong transformasi besar dalam pola konsumsi masyarakat, khususnya melalui penggunaan marketplace sebagai sarana utama transaksi jual beli. Di Indonesia, pertumbuhan ekonomi digital menunjukkan tren yang signifikan, dengan nilai transaksi *e-commerce* yang terus meningkat setiap tahunnya dan melibatkan jutaan pelaku usaha serta konsumen dari berbagai lapisan masyarakat. Kemudahan akses, variasi produk, serta efisiensi waktu menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat beralih dari transaksi konvensional ke transaksi daring. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai permasalahan baru, salah satunya adalah ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen dengan deskripsi yang ditampilkan oleh penjual di marketplace (Aini, 2024).

Fenomena barang tidak sesuai deskripsi menjadi salah satu bentuk pelanggaran hak konsumen yang paling sering terjadi dalam transaksi online. Berdasarkan laporan lembaga perlindungan konsumen di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir, keluhan terkait ketidaksesuaian produk menempati posisi teratas dibandingkan jenis pengaduan lainnya. Bentuk ketidaksesuaian ini meliputi kualitas barang yang tidak sesuai, spesifikasi yang berbeda, hingga kondisi barang yang cacat atau tidak layak pakai. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam sistem perlindungan konsumen di era digital, khususnya dalam mekanisme pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha di marketplace (Djohan dkk, 2025).

Permasalahan utama yang muncul tidak hanya berkaitan dengan kerugian materiil yang dialami konsumen, tetapi juga menyangkut aspek kepercayaan dan keamanan dalam bertransaksi. Konsumen seringkali berada pada posisi yang lemah karena keterbatasan informasi dan ketidakmampuan untuk memverifikasi produk secara langsung sebelum pembelian. Selain itu, proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual sering kali tidak berjalan efektif, baik karena prosedur yang rumit maupun kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya. Di sisi lain, marketplace sebagai platform perantara juga menghadapi tantangan dalam memastikan seluruh penjual mematuhi standar yang telah ditetapkan (Esther dkk, 2023).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *e-commerce*, khususnya terkait dengan penerapan regulasi yang berlaku. Hasil penelitian tersebut umumnya menunjukkan bahwa secara normatif, kerangka hukum di Indonesia telah cukup memadai dalam memberikan perlindungan bagi konsumen. Namun demikian, terdapat beberapa kelemahan dalam implementasinya, seperti kurangnya pengawasan, rendahnya tingkat literasi hukum konsumen, serta belum optimalnya peran marketplace dalam menindak pelanggaran yang dilakukan oleh penjual. Selain itu, sebagian penelitian masih terbatas pada pendekatan yuridis normatif tanpa didukung oleh data empiris yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan (Arviani, 2026).

Keterbatasan lainnya terletak pada fokus penelitian yang cenderung umum dan belum secara spesifik mengkaji permasalahan ketidaksesuaian barang dengan deskripsi dalam konteks marketplace modern yang terus berkembang. Variasi

populasi yang diteliti juga masih terbatas, sehingga belum mencerminkan kondisi konsumen secara luas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih komprehensif dengan pendekatan yang tidak hanya normatif, tetapi juga empiris, guna memahami secara mendalam dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital.

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kekurangan penelitian sebelumnya dengan memberikan analisis yang lebih mendalam mengenai bentuk perlindungan hukum yang tersedia, efektivitas penerapannya, serta peran berbagai pihak yang terlibat, termasuk pemerintah, marketplace, dan konsumen itu sendiri. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian barang serta merumuskan solusi yang dapat meningkatkan perlindungan konsumen secara lebih optimal.

Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen terhadap barang yang tidak sesuai deskripsi di marketplace serta menilai efektivitas mekanisme yang ada dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang perlindungan konsumen dan hukum siber. Sementara itu, secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pembuat kebijakan, pelaku usaha, serta masyarakat dalam menciptakan sistem transaksi online yang lebih aman, adil, dan terpercaya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut, Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang menerima barang tidak sesuai deskripsi?, Bagaimana tanggung jawab marketplace dan penjual terhadap kerugian konsumen?.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam makalah ini termasuk dalam tipologi penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku terkait perlindungan konsumen dalam transaksi di marketplace. Penelitian ini menitikberatkan pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, serta doktrin hukum yang relevan dengan permasalahan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi. Pendekatan normatif dipilih karena tujuan utama penelitian adalah untuk memahami bagaimana hukum mengatur dan memberikan perlindungan terhadap konsumen, serta menilai sejauh mana ketentuan tersebut mampu menjawab permasalahan yang terjadi di lapangan.

Selain itu, metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji berbagai regulasi yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, guna melihat kesesuaian antara norma hukum dengan praktik yang terjadi di marketplace. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep-konsep dasar seperti hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta prinsip keadilan dalam transaksi digital. Dalam mendukung analisis, penelitian ini

juga memanfaatkan bahan hukum sekunder berupa literatur ilmiah, jurnal, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang dibahas. Bahan-bahan tersebut digunakan untuk memperkaya perspektif dan memperkuat argumentasi dalam menjawab permasalahan penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu dengan menguraikan dan menginterpretasikan data secara sistematis untuk memperoleh kesimpulan yang logis dan komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum bagi konsumen yang menerima barang tidak sesuai deskripsi

1. Dasar Hukum dan Hak Konsumen dalam Transaksi Marketplace

Hubungan Perlindungan hukum bagi konsumen yang menerima barang tidak sesuai deskripsi dalam transaksi marketplace merupakan bagian integral dari sistem hukum yang bertujuan untuk menciptakan keadilan dan kepastian dalam kegiatan ekonomi digital. Dalam konteks ini, konsumen memiliki posisi yang relatif lemah dibandingkan dengan pelaku usaha karena keterbatasan akses terhadap informasi dan ketidakmampuan untuk memverifikasi barang secara langsung sebelum transaksi dilakukan. Oleh karena itu, hukum hadir untuk memberikan perlindungan melalui pengaturan hak dan kewajiban para pihak, khususnya dalam transaksi elektronik yang semakin berkembang pesat (Zeva, 2024).

Secara normatif, perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa. Dalam transaksi marketplace, informasi tersebut diwujudkan dalam bentuk deskripsi produk yang mencakup spesifikasi, kualitas, ukuran, warna, fungsi, serta kondisi barang. Dengan demikian, deskripsi produk bukan sekadar informasi tambahan, melainkan merupakan bagian dari perjanjian antara penjual dan pembeli yang memiliki kekuatan hukum mengikat.

Apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen. Konsumen berhak menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami, baik berupa kerugian materiil seperti kehilangan uang maupun kerugian immateriil seperti ketidaknyamanan atau hilangnya kepercayaan. Dalam hal ini, hukum memberikan jaminan bahwa konsumen tidak boleh dirugikan akibat tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, pelaku usaha juga diwajibkan untuk beritikad baik dalam menjalankan usahanya, termasuk dalam memberikan informasi yang akurat dan tidak menyesatkan (Putra & Mulyana, 2025).

Selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan hukum dalam transaksi marketplace juga diperkuat oleh ketentuan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam regulasi ini ditegaskan bahwa setiap transaksi elektronik harus dilakukan dengan prinsip kehati-hatian, itikad baik, dan tanggung jawab. Marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik juga memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan aman dan dapat melindungi kepentingan konsumen. Perlindungan hukum tidak hanya

dibebankan kepada penjual, tetapi juga melibatkan peran aktif dari platform marketplace sebagai fasilitator transaksi.

Perlindungan hukum bagi konsumen juga berkaitan erat dengan prinsip keadilan dan keseimbangan dalam hubungan antara penjual dan pembeli. Konsumen tidak boleh ditempatkan sebagai pihak yang selalu menanggung risiko, terutama dalam transaksi yang dilakukan secara online. Oleh karena itu, hukum memberikan mekanisme perlindungan yang memungkinkan konsumen untuk menuntut haknya apabila terjadi pelanggaran, termasuk dalam kasus barang yang tidak sesuai deskripsi. Prinsip ini menjadi dasar penting dalam menciptakan sistem perdagangan digital yang sehat dan berkelanjutan.

2. Mekanisme Perlindungan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Selain adanya dasar hukum yang kuat, perlindungan konsumen juga diwujudkan melalui berbagai mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh ketika terjadi kerugian akibat barang yang tidak sesuai deskripsi. Dalam konteks marketplace, langkah pertama yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah memanfaatkan fitur pengaduan atau komplain yang disediakan oleh platform. Sebagian besar marketplace telah menyediakan sistem yang memungkinkan konsumen untuk mengajukan keluhan dengan menyertakan bukti berupa foto, video, atau dokumentasi lain yang menunjukkan ketidaksesuaian barang (Romadhiyah dkk, 2024).

Mekanisme internal marketplace ini umumnya dirancang untuk memberikan solusi yang cepat dan efisien, seperti pengembalian barang (*return*) atau pengembalian dana (*refund*). Selain itu, beberapa marketplace juga menerapkan sistem escrow, di mana dana pembayaran konsumen tidak langsung diterima oleh penjual sebelum barang dikonfirmasi sesuai. Sistem ini memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen karena mencegah penjual yang tidak bertanggung jawab untuk langsung menguasai dana transaksi. Dalam hal terjadi sengketa, marketplace dapat berperan sebagai mediator untuk menentukan penyelesaian yang adil bagi kedua belah pihak.

Namun, apabila penyelesaian melalui marketplace tidak mencapai hasil yang memuaskan, konsumen memiliki hak untuk menempuh jalur hukum yang lebih formal. Salah satu alternatif yang dapat digunakan adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang merupakan lembaga khusus yang menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Proses penyelesaian di BPSK relatif lebih cepat dan sederhana dibandingkan dengan pengadilan, sehingga menjadi pilihan yang efektif bagi konsumen yang ingin memperoleh keadilan tanpa harus melalui prosedur yang rumit.

Selain BPSK, konsumen juga dapat mengajukan gugatan ke pengadilan apabila kerugian yang dialami cukup besar atau melibatkan aspek hukum yang lebih kompleks. Dalam proses ini, konsumen dapat menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat barang yang tidak sesuai deskripsi. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau kompensasi lain yang sepadan. Dalam beberapa kasus, apabila terbukti terdapat unsur penipuan atau

kesengajaan dari pelaku usaha, maka pelaku usaha juga dapat dikenai sanksi pidana sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Meskipun berbagai mekanisme perlindungan telah tersedia, efektivitasnya masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu kendala utama adalah rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman konsumen terhadap hak-haknya. Banyak konsumen yang tidak mengetahui prosedur pengaduan atau merasa enggan untuk melaporkan kerugian yang dialami karena dianggap tidak sebanding dengan usaha yang harus dilakukan. Selain itu, proses pembuktian dalam transaksi elektronik juga sering menjadi kendala, terutama jika konsumen tidak memiliki dokumentasi yang cukup untuk mendukung klaimnya.

Keberadaan penjual yang anonim atau menggunakan identitas tidak jelas juga menjadi hambatan dalam penegakan hukum. Hal ini menyulitkan konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban secara langsung, terutama jika penjual berada di wilayah yang berbeda atau bahkan di luar negeri. Oleh karena itu, peran marketplace menjadi sangat penting dalam memastikan bahwa setiap penjual yang terdaftar telah melalui proses verifikasi yang memadai. Marketplace juga perlu memberikan sanksi tegas kepada penjual yang melanggar, seperti penutupan akun atau pemblokiran akses, guna mencegah terulangnya pelanggaran serupa.

Pemerintah juga memiliki peran strategis dalam memperkuat perlindungan konsumen di era digital. Pengawasan terhadap aktivitas marketplace perlu ditingkatkan, termasuk dalam hal kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Selain itu, pemerintah juga perlu mengembangkan kebijakan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi, sehingga mampu mengantisipasi berbagai permasalahan baru yang muncul dalam transaksi elektronik. Edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban dalam bertransaksi online juga menjadi langkah penting untuk meningkatkan kesadaran hukum konsumen.

Tanggung Jawab Marketplace Dan Penjual Terhadap Kerugian Konsumen

1. Tanggung Jawab Penjual sebagai Pelaku Usaha dalam Transaksi Marketplace

Transaksi jual beli melalui marketplace, penjual merupakan pihak utama yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap barang yang diperjualbelikan. Hal ini didasarkan pada hubungan hukum antara penjual dan konsumen yang terbentuk melalui perjanjian jual beli elektronik. Dalam konteks ini, deskripsi produk yang ditampilkan oleh penjual menjadi bagian integral dari kesepakatan yang mengikat kedua belah pihak. Oleh karena itu, apabila barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan, maka penjual dapat dinyatakan telah melakukan wanprestasi atau cidera janji (Fuskhahti & Widyastuti, 2024).

Wanprestasi yang dilakukan oleh penjual dapat berupa tidak terpenuhinya prestasi sebagaimana dijanjikan, baik dalam hal kualitas, kuantitas, maupun spesifikasi barang. Misalnya, penjual menawarkan produk dengan kualitas tertentu, tetapi barang yang dikirim memiliki kualitas yang lebih rendah, atau bahkan berbeda jenis. Dalam kondisi ini, konsumen berhak menuntut pemenuhan prestasi atau meminta ganti rugi atas kerugian yang dialami. Bentuk ganti rugi tersebut

dapat berupa pengembalian dana, penggantian barang, atau kompensasi lain yang sepadan.

Selain tanggung jawab berdasarkan wanprestasi, penjual juga dapat dimintai pertanggungjawaban atas dasar perbuatan melawan hukum apabila terbukti melakukan tindakan yang merugikan konsumen secara sengaja atau lalai. Misalnya, penjual dengan sengaja memberikan informasi yang menyesatkan, menggunakan foto yang tidak sesuai dengan kondisi barang sebenarnya, atau menjual barang palsu. Dalam hal ini, tanggung jawab penjual tidak hanya terbatas pada aspek perdata, tetapi juga dapat berimplikasi pada sanksi administratif dan pidana.

Undang-undang perlindungan konsumen secara tegas mengatur bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang yang ditawarkan. Pelanggaran terhadap kewajiban ini merupakan bentuk ketidakpatuhan terhadap norma hukum yang dapat merugikan konsumen. Oleh karena itu, penjual dituntut untuk tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga memperhatikan aspek kejujuran dan tanggung jawab dalam setiap transaksi.

Tanggung jawab penjual juga mencakup kewajiban untuk merespons keluhan konsumen dan menyelesaikan sengketa dengan itikad baik. Penjual diharapkan bersedia menerima pengembalian barang apabila terbukti tidak sesuai dengan deskripsi, serta memberikan solusi yang adil bagi konsumen. Sikap kooperatif dari penjual menjadi faktor penting dalam menciptakan kepercayaan dan menjaga reputasi dalam ekosistem marketplace. Masih banyak ditemukan penjual yang tidak bertanggung jawab, baik karena kurangnya pemahaman hukum maupun karena adanya niat untuk memperoleh keuntungan secara tidak sah. Kondisi ini diperparah dengan kemudahan dalam membuat akun penjual secara anonim, sehingga menyulitkan proses penegakan hukum.

2. Tanggung Jawab Marketplace sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik

Selain penjual, marketplace sebagai penyedia platform juga memiliki tanggung jawab terhadap kerugian konsumen, meskipun sifatnya tidak langsung. Marketplace berperan sebagai fasilitator yang mempertemukan penjual dan pembeli dalam suatu sistem elektronik yang terintegrasi. Dalam posisi ini, marketplace memiliki kewenangan untuk mengatur mekanisme transaksi, termasuk dalam hal pendaftaran penjual, penyajian informasi produk, sistem pembayaran, serta penyelesaian sengketa (Gunadi, 2024).

Sebagai penyelenggara sistem elektronik, marketplace memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan aman, andal, dan mampu melindungi kepentingan konsumen. Hal ini mencakup perlindungan terhadap data pribadi, keamanan transaksi, serta keakuratan informasi yang ditampilkan. Marketplace juga bertanggung jawab untuk menyediakan fitur yang memungkinkan konsumen mengajukan keluhan dan memperoleh penyelesaian yang adil, seperti fitur komplain, pengembalian barang, dan pengembalian dana.

Salah satu bentuk tanggung jawab marketplace yang paling signifikan adalah penerapan *sistem escrow* atau rekening bersama, di mana dana pembayaran konsumen tidak langsung diteruskan kepada penjual sebelum barang diterima dan

dikonfirmasi sesuai. Sistem ini memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen karena dapat mencegah penjual yang tidak bertanggung jawab untuk langsung menguasai dana transaksi. Dalam hal terjadi sengketa, marketplace memiliki kewenangan untuk menahan dana tersebut hingga permasalahan diselesaikan.

Selain itu, marketplace juga memiliki tanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap aktivitas penjual di dalam platform. Hal ini dapat dilakukan melalui proses verifikasi identitas penjual, pemantauan terhadap ulasan dan rating, serta pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan. Marketplace dapat menonaktifkan akun penjual yang terbukti melakukan pelanggaran, seperti menjual barang tidak sesuai deskripsi, melakukan penipuan, atau melanggar ketentuan lainnya.

Tanggung jawab marketplace memiliki batasan tertentu. Dalam banyak kasus, marketplace menyatakan bahwa mereka hanya bertindak sebagai perantara dan tidak terlibat secara langsung dalam transaksi antara penjual dan pembeli. Oleh karena itu, marketplace sering kali tidak dapat dimintai pertanggungjawaban secara penuh atas kerugian yang dialami konsumen, terutama jika kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan individu penjual yang berada di luar kendali platform.

Namun, dalam perkembangan hukum modern, terdapat kecenderungan untuk memperluas tanggung jawab marketplace, terutama apabila platform tersebut memiliki peran aktif dalam mengatur dan mengendalikan transaksi. Misalnya, apabila marketplace tidak melakukan pengawasan yang memadai atau membiarkan penjual yang bermasalah tetap beroperasi, maka marketplace dapat dianggap lalai dan turut bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Oleh karena itu, diperlukan keseimbangan antara perlindungan konsumen dan pembatasan tanggung jawab marketplace agar tidak menimbulkan ketidakadilan.

Peran pemerintah menjadi sangat penting dalam menetapkan regulasi yang jelas mengenai tanggung jawab marketplace. Regulasi tersebut harus mampu mengakomodasi perkembangan teknologi dan dinamika perdagangan digital, serta memberikan kepastian hukum bagi semua pihak. Pemerintah juga perlu meningkatkan pengawasan terhadap marketplace untuk memastikan bahwa mereka menjalankan kewajiban sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tanggung jawab terhadap kerugian konsumen dalam transaksi marketplace merupakan tanggung jawab bersama antara penjual dan marketplace. Penjual bertanggung jawab secara langsung atas barang yang dijual, sementara marketplace bertanggung jawab dalam menyediakan sistem yang aman dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Sinergi antara kedua pihak ini, didukung oleh regulasi yang kuat dan kesadaran hukum masyarakat, akan menciptakan ekosistem perdagangan digital yang lebih adil, transparan, dan terpercaya.

SIMPULAN

Kesimpulan Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, bahwa perlindungan hukum bagi konsumen yang menerima barang tidak sesuai deskripsi pada dasarnya telah diatur secara komprehensif dalam sistem hukum Indonesia, khususnya melalui ketentuan perlindungan konsumen dan regulasi transaksi elektronik. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas,

dan jujur, yang dalam konteks marketplace diwujudkan melalui deskripsi produk. Ketidaksiuaian antara barang dan deskripsi merupakan bentuk pelanggaran hak konsumen yang dapat menimbulkan kerugian, baik materiil maupun immateriil. Oleh karena itu, hukum memberikan jaminan kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi serta memperoleh perlindungan melalui berbagai mekanisme, baik melalui fitur internal marketplace seperti komplain dan refund, maupun melalui jalur formal seperti lembaga penyelesaian sengketa dan pengadilan. Namun, efektivitas perlindungan ini masih menghadapi tantangan, seperti rendahnya kesadaran hukum konsumen dan keterbatasan dalam pembuktian. Perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada implementasi, edukasi masyarakat, serta pengawasan yang berkelanjutan. Tanggung jawab terhadap kerugian konsumen dalam transaksi marketplace pada prinsipnya merupakan tanggung jawab bersama antara penjual dan marketplace dengan porsi yang berbeda. Penjual sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab utama dan langsung terhadap barang yang diperjualbelikan, termasuk kewajiban untuk memberikan barang yang sesuai dengan deskripsi serta memberikan ganti rugi apabila terjadi kerugian. Di sisi lain, marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab tidak langsung dalam memastikan keamanan sistem, menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa, serta melakukan pengawasan terhadap aktivitas penjual. Meskipun marketplace sering diposisikan sebagai perantara, perannya yang dominan dalam mengatur transaksi menjadikannya tetap memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen. Oleh karena itu, sinergi antara tanggung jawab penjual dan marketplace, yang didukung oleh regulasi pemerintah dan kesadaran hukum masyarakat, menjadi kunci dalam menciptakan sistem transaksi digital yang adil, aman, dan terpercaya. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian ini, penulis menyarankan agar kajian serupa dapat dikembangkan lebih lanjut dengan pendekatan yang lebih mendalam dan cakupan yang lebih luas, sehingga hasil yang diperoleh menjadi lebih komprehensif dan aplikatif. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya berfokus pada satu aspek tertentu, tetapi juga mencakup berbagai variabel yang relevan sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih luas dan utuh.

DAFTAR RUJUKAN

- Aini, R. A. N. (2024). *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengiriman Barang Tidak Sesuai Kesepakatan dalam Transaksi COD Pada Shopee (Studi Komparasi Indonesia dan Singapura)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Arviani, M., Jumhana, E., Cantika, C. C., Yusuf, D. O., Amelia, I., & Aldino, R. (2026). *Perlindungan Konsumen Dalam Marketplace: Analisis Sengketa Antara Penjual Dan Pembeli*. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(2), 1264-1270.
- Djohan, P., Astutik, S., Ayuningtiyas, F., & Aribawa, M. Y. (2025). *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Online atas Barang Tidak Sesuai pada Platform Marketplace Shopee*. *Lex Journal: Kajian Hukum dan Keadilan*, 9(1), 230-251.

- Esther Masri, S. H., M.Kn., Oti Handayani, S. E., S.H, M., Rama Dhianty, S. H., & Sri Wahyuni, S. H. (2023). Buku ajar hukum perlindungan konsumen. Jakad Media Publishing.
- Fuskhahti, H. A., & Widyastuti, T. V. (2024). Perlindungan Hukum bagi Konsumen Endorsement Produk Kecantikan Ilegal. Penerbit NEM.
- Gunadi, A. (2025). Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 13(9), 2120-2133.
- Putra, M. S. D., & Mulyana, S. P. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Pesanan Melalui Marketplace. *Commerce Law*, 5(1), 234-241.
- Rajib, R. K., Mulia, S. N., Pramono, N. M., & Aulia, N. (2025). Analisis Risiko Hukum dan Penerapan Asas Itikad Baik dalam Transaksi Jual Beli Barang Preloved di Marketplace Digital. *Studia: Journal of Humanities and Education Studies*, 1(2), 211-220.
- Romadhiyah, F. T., Hartati, S., & Widyastuti, T. V. (2024). Perlindungan hukum bagi konsumen penyalahgunaan Shopee Paylater oleh pihak ketiga. Penerbit NEM.
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- Zeva, N. (2024). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Aplikasi Belanja Online Shopee (Studi Analisis Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).