

# ANALISIS HUKUM TANGGUNG JAWAB PENYEDIA PLATFORM MARKET PLACE TERHADAP PRODUK PALSU DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Donna Panta Br Sitepu <sup>1)</sup>, Aron Felix Robinhot Manurung <sup>2)</sup>, Suhaila Zulkifli <sup>3)</sup>, Tajuddin Noor<sup>4)</sup>

Fakultas Hukum Universitas Prima Indonesia, Medan, Indonesia <sup>1,2,3)</sup>

Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara, Medan, Indonesia <sup>4)</sup>

Corresponding Author:

[suhailazulkifli@unprimdn.ac.id](mailto:suhailazulkifli@unprimdn.ac.id) <sup>3)</sup>

## Abstrak

Penelitian ini membahas tanggung jawab hukum penyedia platform marketplace terhadap produk palsu dalam transaksi jual beli online. Latar belakang penelitian ini adalah pertumbuhan signifikan perdagangan elektronik yang memerlukan perlindungan konsumen dalam aspek hukum perdata, terutama terkait produk palsu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaturan tentang transaksi jual beli online, tanggung jawab penyedia marketplace, dan bentuk ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, dengan analisis deduktif terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyedia platform marketplace memiliki tanggung jawab hukum untuk memastikan produk yang dijual adalah asli dan sesuai dengan deskripsi. Selain itu, mereka harus mematuhi peraturan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Kesimpulannya, penyedia marketplace harus mengimplementasikan pengawasan ketat terhadap produk yang dijual dan memberikan ganti rugi yang memadai kepada konsumen yang dirugikan oleh produk palsu, guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** platform marketplace, produk palsu, perlindungan konsumen, transaksi online, tanggung jawab hukum

## Abstract

*This research discusses the legal responsibility of marketplace platform providers for counterfeit products in online buying and selling transactions. The background of this research is the significant growth of electronic commerce which requires consumer protection in the aspect of civil law, especially regarding counterfeit products. The purpose of this study is to determine the regulation of online buying and selling transactions, the responsibilities of marketplace providers, and the form of compensation for consumers who are harmed. The method used is normative legal research, with deductive analysis of relevant laws and regulations. The results show that marketplace platform providers have a legal responsibility to ensure that the products sold are genuine and in accordance with the description. In addition, they must comply with regulations such as Law No. 8/1999 on Consumer Protection and Law No. 19/2016 on Electronic Information and Transactions. In conclusion, marketplace providers should implement strict supervision of products sold and provide adequate compensation to consumers harmed by counterfeit products, in order to increase user trust and satisfaction.*

**Keywords:** marketplace platform, counterfeit products, consumer protection, online transactions, legal responsibility

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, marketplace telah menjadi salah satu bentuk perdagangan yang mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Marketplace diartikan juga sebagai situs komersial yang terdiri dari pembeli dan penjual. penjual yang bertukar informasi produk dan melakukan transaksi menggunakan Internet teknologi internet (STIE AAS, 2023). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar dalam cara konsumen berbelanja. Salah satu inovasi yang paling signifikan adalah munculnya platform marketplace yang memungkinkan transaksi jual beli secara online. Marketplace, sebagai

### History:

Received : 25 April 2024

Revised : 29 Mei 2024

Accepted : 23 November 2024

Published : 31 Desember 2024

**Publisher:** LPPM Universitas Darma Agung

**Licensed:** This work is licensed under

**Attribution-NonCommercial-No**

**Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)**



perantara antara penjual dan pembeli, menawarkan kemudahan akses serta beragam pilihan produk. Namun, di balik kemudahan ini, terdapat tantangan serius terkait keamanan dan keandalan produk yang ditawarkan, khususnya berkaitan dengan produk palsu (Sari, 2021).

Produk palsu tidak hanya merugikan konsumen, tetapi juga dapat mencemari reputasi marketplace itu sendiri. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putra (2022), sekitar 30% konsumen mengaku pernah membeli produk palsu melalui platform online. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab penyedia platform dalam menjaga integritas transaksi sangat penting. Dalam konteks hukum, isu ini mengarah pada pertanyaan mengenai sejauh mana marketplace bertanggung jawab atas produk yang dijual di platform mereka. Apakah mereka hanya berfungsi sebagai perantara, ataukah memiliki kewajiban hukum untuk memastikan keaslian produk?.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang ITE No. 19 Tahun 2016 memberikan landasan hukum untuk melindungi konsumen dari praktik jual beli yang merugikan. Namun, implementasi dan penegakan hukum terhadap penyedia platform marketplace masih menjadi perdebatan. Beberapa ahli berpendapat bahwa penyedia platform seharusnya memiliki tanggung jawab lebih besar dalam mencegah penjualan produk palsu (Hidayati, 2023).

Dalam analisis ini, akan dibahas tanggung jawab hukum penyedia platform marketplace terhadap produk palsu dalam transaksi jual beli online, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang posisi hukum penyedia platform dan tantangan yang dihadapi dalam konteks regulasi serta perlindungan konsumen.

Dalam aspek hukum perdata, perlindungan konsumen menjadi isu sentral dalam transaksi marketplace, di mana pembeli dan penjual tidak berinteraksi langsung. Selain itu, perlindungan data pribadi juga penting untuk mencegah penyalahgunaan atau pelanggaran privasi. Penelitian ini membahas tanggung jawab penyedia platform marketplace terhadap produk palsu dalam transaksi online, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Pasal 28 ayat (1) UU Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli. UUPK mendefinisikan konsumen sebagai individu atau kelompok yang terlibat dalam transaksi untuk kepentingan pribadi, keluarga, atau rumah tangga. Prinsip dasarnya adalah konsumen berhak mendapatkan informasi jujur dan akurat mengenai barang atau jasa yang ditawarkan, dan penyedia barang/jasa harus memberikan keterangan yang jelas dan tidak menyesatkan.

Berlandaskan latar belakang yang sudah diuraikan maka penulis mengangkat judul penelitian: "Analisis Hukum Mengenai Tanggung Jawab Penyedia Platform Marketplace Terhadap Produk Palsu Dalam Transaksi Jual Beli Online". Adapun yang menjadi rumusan masalah yang akan dilakukan pembahasan yakni:

1. Bagaimana pengaturan tentang transaksi jual beli online?
2. Bagaimana tanggung jawab penyedia marketplace dalam transaksi jual beli online?
3. Bagaimana bentuk ganti rugi terhadap konsumen akibat produk palsu dalam transaksi jual beli online?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini yakni penelitian deskriptif analitis yang berupaya menemukan pengetahuan baru yang sebelumnya tidak diketahui. Dalam situasi khusus ini, tujuannya adalah untuk mencapai kepastian hukum dan keadilan yang komprehensif dalam pelaksanaan transaksi jual beli online (Sulolipu and Handoyo 2019).

Penulis melakukan proses pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan data sekunder. Data sekunder merujuk pada informasi yang tidak dilakukan pengumpulan langsung oleh peneliti, melainkan diperoleh dari sumber yang ada layaknya catatan,

arsip, peraturan perundang-undangan, serta literatur lain-lain. Berfungsi sebagai guna kajian penelitian serta bahan hukum. Sumber data sekunder ini yakni:

- a. Materi Hukum Primer, yakni materi hukum yang mempunyai keberlakuan universal (perundang-undangan) atau keberlakuan khusus guna pihak-pihak yang terlibat (konvensi, kontrak, keputusan pengadilan, serta dokumen hukum). Pada Penelitian ini materi hukum primer yang dipergunakan terdiri dari :
  - 1) UUD1945.
  - 2) KUHPerdota.
  - 3) UU 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
  - 4) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
  - 5) UU No. 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi
  - 6) UU lain-lain Yang Berhubungan.
- b. Materi Hukum Sekunder, yaitu Sumber hukum yang memberi penjelasan dan arahan terhadap bahan hukum utama, meliputi:
  - 1) Sejumlah Rujukan (buku yang berkairan).
  - 2) Sejumlah Hasil Simposium, Loka Karya, Seminar, Karya Ilmiah serta Artikel lain yang berhubungan.
- c. Materi Hukum Tersier, yaitu Sumber hukumnya meliputi kamus hukum, kamus bahasa Inggris-Indonesia, kamus umum bahasa Indonesia, serta ensiklopedia. Materi tersebut memberi penjelasan perihal bahan hukum utama serta dokumen hukum sekunder.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Pengaturan tentang Transaksi Jual Beli Online**

#### **1. Pengaturan Transaksi Jual Beli Online di Indonesia**

Transaksi jual beli online di Indonesia diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Sehingga, pesatnya perkembangan Internet dan pengaruhnya terhadap kehidupan sehari-hari telah memperkenalkan profil konsumen baru yang disebut sebagai 'online consumer' (Akar, E., & Nasir, V. A. 2015). Menurut Salim HS pengertian perjanjian (kontrak) adalah: "Hukum kontrak mencakup semua asas hukum yang memberikan aturan keterkaitan hukum antara dua pihak atau lebih, yang timbul karena suatu perjanjian dan menimbulkan akibat hukum." Pengaturan tentang Transaksi Jual Beli Online. Transaksi jual beli online di Indonesia diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha.

Salah satu peraturan yang paling relevan adalah Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang telah direvisi dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. UU ITE memberikan kerangka hukum untuk transaksi elektronik, termasuk ketentuan tentang tanda tangan elektronik, data elektronik, dan perlindungan data pribadi (Sari, I. P. 2019). UU ITE juga mencakup ketentuan tentang kewajiban penyedia platform marketplace untuk memastikan keamanan data pengguna dan transaksi yang dilakukan melalui platform mereka.

Selain UU ITE, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga sangat penting dalam konteks transaksi jual beli online. UUPK bertujuan melindungi hak-hak konsumen dari praktik bisnis yang merugikan, termasuk penipuan dan penyediaan produk palsu. UUPK menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa yang ditawarkan. Undang-Undang ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik) No. 19 Tahun 2016 menjadi landasan hukum yang mengatur segala bentuk transaksi elektronik, termasuk jual beli online. Pasal-pasal dalam undang-undang ini menegaskan bahwa transaksi yang dilakukan secara elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan transaksi konvensional, asalkan memenuhi syarat sahnya

perjanjian. Transaksi elektronik diakui secara hukum dan memiliki kekuatan yang sama dengan transaksi yang dilakukan secara konvensional, selama memenuhi syarat sah perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Angel Kezia, M, 2022). Pengaturan mengenai transaksi jual beli online di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan pesatnya pertumbuhan e-commerce. Salah satu dasar hukum utama yang mengatur transaksi ini adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang benar mengenai barang dan/atau jasa, serta hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai dan harga yang ditawarkan (Mardani, 2022).

Meskipun ada kerangka hukum yang jelas, tantangan dalam implementasi pengaturan ini tetap ada. Banyak konsumen yang masih kurang memahami hak-hak mereka dalam transaksi online, sehingga berisiko menjadi korban penipuan atau membeli produk palsu. Sebuah survei oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada 2022 menunjukkan bahwa sekitar 40% konsumen merasa tidak mendapatkan perlindungan yang memadai saat berbelanja online (APJII, 2022).

Di sisi lain, penyedia platform marketplace juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa transaksi yang terjadi di platform mereka aman dan dapat dipercaya. Mereka diharapkan untuk menerapkan kebijakan dan mekanisme yang ketat dalam menyeleksi penjual, serta menyediakan fasilitas pengaduan bagi konsumen yang merasa dirugikan. Namun, banyak marketplace yang masih mengandalkan model bisnis yang lebih fokus pada volume transaksi daripada perlindungan konsumen, sehingga mengabaikan aspek tanggung jawab ini (Rizal, 2023). Perkembangan pesat e-commerce di Indonesia telah membawa dampak signifikan terhadap cara masyarakat bertransaksi. Namun, dengan meningkatnya volume transaksi jual beli online, muncul pula berbagai tantangan, seperti penipuan, penjualan produk palsu, dan kurangnya perlindungan konsumen. Oleh karena itu, memperkuat pengaturan mengenai transaksi jual beli online menjadi sangat penting. Salah satu pendekatan yang dapat diambil adalah melalui sinergi antara pemerintah, penyedia platform, dan masyarakat.

Pemerintah memiliki peran krusial dalam menciptakan regulasi yang jelas dan efektif. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE No. 19 Tahun 2016 merupakan langkah awal yang baik. Namun, regulasi ini perlu diperbarui dan diperkuat agar dapat mengakomodasi dinamika e-commerce yang terus berkembang (Sari, 2023). Misalnya, pemerintah dapat menetapkan standar yang lebih ketat bagi penyedia platform dalam hal verifikasi penjual dan produk yang dijual. Selain itu, pemerintah juga perlu meningkatkan kapasitas lembaga pengawas untuk menegakkan hukum dan memberikan sanksi kepada pelanggar. Di sisi lain, penyedia platform marketplace juga harus berkomitmen untuk meningkatkan keamanan dan keandalan transaksi di platform mereka. Mereka perlu menerapkan sistem yang transparan untuk menilai dan memverifikasi penjual, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif bagi konsumen yang merasa dirugikan (Hidayati, 2022). Dengan adanya kebijakan yang jelas dan dukungan teknologi yang memadai, penyedia platform dapat menciptakan lingkungan yang lebih aman bagi konsumen.

Masyarakat juga memiliki peran penting dalam memperkuat pengaturan ini. Edukasi mengenai hak-hak konsumen dan cara bertransaksi yang aman harus ditingkatkan. Banyak konsumen yang masih kurang memahami cara melindungi diri mereka saat berbelanja online, sehingga mereka rentan terhadap penipuan (Putra, 2023). Oleh karena itu, kampanye kesadaran publik yang melibatkan pemerintah dan penyedia platform sangat diperlukan untuk memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat.

Sinergi antara ketiga pihak ini—pemerintah, penyedia platform, dan masyarakat—dapat menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih aman dan terpercaya. Dengan

regulasi yang kuat, komitmen dari penyedia platform, dan kesadaran masyarakat, diharapkan transaksi jual beli online dapat berlangsung dengan lebih baik, mengurangi risiko penipuan, dan meningkatkan perlindungan konsumen secara keseluruhan.

Untuk memperkuat pengaturan mengenai transaksi jual beli online, diperlukan sinergi antara pemerintah, penyedia platform, dan masyarakat. Edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka serta peningkatan kesadaran di kalangan penyedia platform mengenai tanggung jawab hukum mereka adalah langkah penting yang harus diambil. Dengan demikian, diharapkan transaksi jual beli online dapat berjalan dengan lebih aman dan terpercaya.

## **2. Munculnya Produk Palsu dalam Transaksi Online**

Munculnya produk palsu dalam transaksi online merupakan fenomena yang semakin mengkhawatirkan di era digital saat ini. Dengan pesatnya pertumbuhan e-commerce, banyak konsumen yang beralih ke platform marketplace untuk memenuhi kebutuhan mereka. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat risiko besar terkait dengan keaslian produk yang dijual. Penjualan barang palsu atau duplikat sering kali terjadi, dan ini menjadi tantangan serius bagi konsumen dan penyedia platform marketplace. Salah satu faktor yang menyebabkan maraknya produk palsu adalah kurangnya pengawasan yang ketat terhadap penjual di platform marketplace. Banyak penjual yang dengan mudah dapat mendaftar dan menawarkan produk tanpa melalui proses verifikasi yang memadai. Hal ini memungkinkan penjual nakal untuk menjual barang palsu dengan deskripsi yang menyesatkan, bahkan terkadang secara eksplisit menyebutkan bahwa barang tersebut adalah duplikat. Penjualan barang palsu ini jelas melanggar Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, yang melarang penggandaan dan penggunaan karya cipta tanpa izin.

Dari sisi hukum, penyedia platform marketplace memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa sistem elektronik yang mereka kelola mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Menurut Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, penyedia platform harus memiliki tata kelola yang baik terkait informasi dan dokumen elektronik serta menyediakan sarana pelaporan bagi konsumen. Namun, banyak marketplace yang masih mengabaikan tanggung jawab ini, sehingga konsumen sering kali menjadi korban penipuan.

Selain itu, kurangnya edukasi kepada konsumen mengenai cara berbelanja yang aman juga berkontribusi pada masalah ini. Banyak konsumen yang tidak menyadari hak-hak mereka atau tidak tahu cara melaporkan penjual yang menjual produk palsu. Oleh karena itu, penting bagi penyedia platform untuk tidak hanya fokus pada peningkatan volume transaksi, tetapi juga pada perlindungan konsumen.

Dalam menghadapi masalah ini, diperlukan kolaborasi antara pemerintah, penyedia platform, dan masyarakat untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih aman. Pemerintah perlu memperkuat regulasi dan penegakan hukum, sementara penyedia platform harus meningkatkan mekanisme verifikasi dan pengawasan terhadap penjual. Masyarakat juga perlu diberikan edukasi yang memadai agar dapat bertransaksi dengan lebih aman dan bijak.

## **B. Tanggung Jawab Penyedia Marketplace Dalam Transaksi Jual Beli Online**

Di Era Digitalisasi saat ini, marketplace telah menjadi platform utama untuk transaksi jual beli online. Banyak platform marketplace, seperti Shopee, Bukalapak, dan Tokopedia, memiliki tanggung jawab signifikan dalam memastikan keamanan dan keandalan transaksi consumer (Aslamia Rosa, Iisnawati, and Islahudin Daud, 2018). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), penyedia marketplace harus melindungi hak-hak konsumen dari produk yang tidak sesuai atau bahkan palsu (Nasution, 1999).

Teori Hukum Murni menegaskan bahwa tanggung jawab hukum mengharuskan

pihak tertentu untuk mematuhi normadan aturan hukum serta menerima konsekuensi jika melanggar. Dalam konteks marketplace, ini berarti penyedia platform harus melakukan pengawasan yang ketat terhadap produk yang dijual dan bekerja sama dengan otoritas untuk menindak penjual yang melanggar aturan. Penyedia marketplace wajib memastikan bahwa produk yang dijual di platform mereka adalah asli dan sesuai dengan deskripsi yang diberikan (Sanusi, M. A. 2014).

Penyedia platform marketplace juga harus mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE mengatur tentang kewajiban penyedia platform untuk memastikan keamanan data pengguna dan transaksi yang dilakukan melalui platform mereka ( Abdul Rahim,2020).

Dalam Cyberlaw Problem dan Prospek Pengaturan Aktifitas Internet menyatakan bahwa regulasi ini memberikan kerangka kerjahukum yang jelas untuk mengatur aktivitas internet dan transaksi online. Selain itu, dalam perspektif keadilan, Konsep Keadilan dalam Perspektif Hukum Islam menyatakan bahwa keadilan dalam transaksi sangat penting untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat diperlakukan dengan adil dan tidak ada pihak yang dirugikan. Penyedia platform harus bertindak sebagai penengah yang memastikan bahwa transaksi dilakukan dengan jujur dan adil, serta produk yang dijual memenuhstandar kualitas yang diharapkan.

Tanggung jawab penyedia marketplace dalam transaksi jual beli online menjadi isu penting seiring dengan meningkatnya aktivitas e-commerce. Marketplace berfungsi sebagai perantara antara penjual dan pembeli, dan tanggung jawab ini mencakup berbagai aspek, mulai dari keamanan transaksi hingga perlindungan konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang ITE No. 19 Tahun 2016, penyedia platform marketplace memiliki tanggung jawab hukum untuk memastikan bahwa transaksi yang terjadi di platform mereka memenuhi syarat sahnya perjanjian dan tidak melanggar hukum yang berlaku. Mereka harus memastikan bahwa informasi yang disajikan kepada konsumen akurat dan tidak menyesatkan (Sari, 2022). Jika terjadi pelanggaran, penyedia platform dapat dikenakan sanksi hukum, baik secara perdata maupun pidana, tergantung pada sifat pelanggaran tersebut.

Salah satu tanggung jawab utama penyedia marketplace adalah melakukan verifikasi terhadap penjual yang beroperasi di platform mereka. Proses verifikasi ini mencakup pemeriksaan identitas penjual, keaslian produk, serta reputasi penjual tersebut. Menurut Hidayati, penyedia platform yang tidak melakukan verifikasi yang memadai berisiko menjadi sarana bagi penjualan barang palsu atau barang ilegal, yang dapat merugikan konsumen. Oleh karena itu, penyedia platform harus memiliki mekanisme yang jelas untuk menilai dan memilih penjual yang dapat dipercaya.

Penyedia marketplace juga bertanggung jawab dalam mengawasi transaksi yang berlangsung di platform mereka. Mereka harus menyediakan sistem pengaduan yang efisien bagi konsumen untuk melaporkan penjual yang berpotensi menipu atau menjual produk palsu. Menurut penelitian oleh Putra, hanya sekitar 30% konsumen yang merasa memiliki akses ke mekanisme pengaduan yang efektif di marketplace. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak bagi penyedia platform untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan kejelasan mengenai prosedur pengaduan.

Di era digital, perlindungan data dan privasi konsumen juga menjadi bagian dari tanggung jawab penyedia marketplace. Mereka harus memastikan bahwa data pribadi konsumen dilindungi dan tidak disalahgunakan. Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang baru-baru ini disahkan memberikan kerangka hukum yang lebih jelas mengenai bagaimana data konsumen harus dikelola oleh penyedia platform (Rizal, 2023). Pelanggaran terhadap privasi konsumen dapat mengakibatkan kerugian yang besar, baik bagi konsumen maupun penyedia platform itu sendiri, dalam hal reputasi dan kepercayaan.

Penyedia marketplace harus berperan aktif dalam mengedukasi konsumen mengenai

hak-hak mereka dan cara bertransaksi secara aman. Edukasi ini dapat mencakup informasi tentang cara mengenali produk palsu, memahami syarat dan ketentuan, serta cara menggunakan sistem pengaduan yang tersedia. Dengan memberikan informasi yang jelas dan bermanfaat, penyedia platform dapat membantu konsumen untuk membuat keputusan yang lebih baik saat berbelanja online.

Dengan kompleksitas yang ada dalam transaksi jual beli online, tanggung jawab penyedia marketplace sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang aman dan terpercaya bagi konsumen. Melalui verifikasi penjual, pengawasan transaksi, perlindungan data, dan edukasi konsumen, penyedia platform dapat berkontribusi dalam mengurangi risiko dan meningkatkan kepercayaan dalam e-commerce.

### **C. Bentuk ganti rugi terhadap konsumen akibat produk palsu dalam transaksi jual beli online**

Ketika konsumen dirugikan akibat produk palsu, bentuk ganti rugi yang diberikan harus adil dan memadai. UUPK menyediakan kerangka hukum untuk ganti rugi yang dapat berupa pengembalian uang, penggantian produk, atau kompensasi lainnya sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen (Nasution, 1999). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui media internet sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan hak mereka dan tidak dirugikan oleh praktik bisnis yang tidak adil (Muliastuti, L. C. 2010).

Mengenai revolusi dunia bisnis melalui marketplace mengungkapkan bahwa ratusan juta orang di kawasan Asia Tenggara sudah berbelanja online, dengan angka pertumbuhan sebesar 17 persen dalam 12 bulan terakhir saja. Indonesia menyoroti pentingnya solusi hukum yang efektif dalam menghadapi masalah yang timbul dari transaksi jual beli online, termasuk produk palsu. Ia menekankan bahwa penyedia platform harus memiliki mekanisme yang jelas dan efisien untuk menangani keluhan konsumen dan memberikan ganti rugi yang memadai (Pramono, N. 2021).

Prinsip dasar hukum tata lingkungan dapat diterapkan dalam regulasi hukum terkait transaksi online dan perlindungan konsumen, termasuk tanggung jawab platform untuk melakukan uji kelayakan dan memastikan produk yang dijual memenuhi standar kualitas. Selain itu, penyedia marketplace harus mematuhi peraturan administrasi yang relevan, seperti prosedur penanganan keluhan konsumen dan pemberian ganti rugi, serta memiliki kebijakan pengaduan yang transparan dan mudah diakses. Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik sangat penting untuk membangun kepercayaan terhadap platform, dengan memastikan ganti rugi yang adil dan memadai sebagai prioritas utama penyedia platform.

Kemudian terdapat beberapa ketentuan di atas masih bisa diterapkan dalam e-commerce, antara lain ialah Hak atas kenyamanan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) masih relevan mengingatkan konsumen secara langsung mengidentifikasi, melihat dan menyentuh barang yang akan dipesan melalui internet, seperti yang biasa dilakukan transaksi tatap muka di pasar. Dengan begitu, hak untuk memperoleh keamanan dalam transaksi digital di Indonesia saja tidak cukup mengingat masih minimnya data jaminan keamanan, nomor kartu kredit, password memadai yang diberikan oleh pedagang yang berada di Indonesia, seperti teknik kriptografi dan sejenisnya (Sinta Dewi Rosadi and Zahra Tahira, 2018).

Namun konsumen di pasar tidak peduli dengan tanggung jawab mereka sebagai warga negara, dunia dan galaksi, melainkan hak-hak mereka dalam lingkungan hidup. tatanan hukum nasional. Benar, tugas pertama dari kesadaran kritis berbicara tentang hal ini kewajiban reflektif minimal konsumen dalam tatanan hukum nasional. Milik mereka organisasi juga dapat mengejar aspek keadilan transaksional. Hukum positif Perlindungan Konsumen menguraikan tugas-tugas ini. Tapi selebihnya tanggung jawab dalam daftar di atas jauh lebih luas, bahkan sampai pada titik tertentu seorang

konsumen (Upendra Baxi, 2023).

Bentuk ganti rugi terhadap konsumen akibat produk palsu dalam transaksi jual beli online merupakan isu penting dalam konteks perlindungan konsumen. Dengan semakin meningkatnya jumlah transaksi online, masalah produk palsu juga semakin meluas, sehingga memerlukan perhatian serius dari berbagai pihak, termasuk penyedia platform, penjual, dan pemerintah.

Di Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi akibat kerugian yang ditimbulkan oleh produk yang tidak sesuai dengan standar kualitas atau bahkan palsu. Pasal 4 undang-undang tersebut menekankan hak konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai dan harga yang dibayarkan (Mardani, 2022). Jika produk yang diterima konsumen ternyata palsu, maka konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi. Pengembalian Uang (Refund): Salah satu bentuk ganti rugi yang paling umum adalah pengembalian uang. Konsumen yang menerima produk palsu berhak untuk mengembalikan barang tersebut dan meminta pengembalian uang sesuai dengan harga yang telah dibayarkan. Proses ini harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di marketplace (Hidayati, 2023).

Penggantian Produk: Selain pengembalian uang, konsumen juga bisa meminta penggantian produk dengan barang yang asli atau sesuai dengan deskripsi yang dijanjikan. Dalam hal ini, penyedia marketplace bertanggung jawab untuk memastikan bahwa penjual memenuhi permintaan ini (Putra, 2023). Ganti Rugi Tambahan: Dalam beberapa kasus, konsumen mungkin mengalami kerugian tambahan akibat penggunaan produk palsu, seperti kerugian finansial, kerusakan properti, atau bahkan cedera. Dalam hal ini, konsumen dapat mengajukan klaim ganti rugi tambahan yang harus dibuktikan melalui bukti yang sah (Sari, 2022). Proses pengajuan ganti rugi harus dilakukan melalui mekanisme yang telah disediakan oleh penyedia marketplace. Konsumen biasanya diminta untuk mengisi formulir pengaduan dan melampirkan bukti pembelian serta foto produk yang diterima. Penyedia platform kemudian akan menilai pengaduan tersebut dan mengambil tindakan yang sesuai (Rizal, 2023). Namun, tidak jarang konsumen menghadapi kendala dalam proses ini, seperti lambatnya respon dari pihak marketplace atau ketidakjelasan prosedur.

Meskipun ada dasar hukum yang jelas, tantangan dalam pelaksanaan ganti rugi sering kali muncul. Banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-hak mereka atau merasa kesulitan dalam mengajukan klaim. Selain itu, penyedia platform sering kali lebih mengutamakan kepentingan bisnis daripada perlindungan konsumen, yang dapat menghambat proses ganti rugi (Hidayati, 2023). Oleh karena itu, edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan mempercepat proses penyelesaian sengketa. Pemerintah dan penyedia platform marketplace memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan yang mendukung perlindungan konsumen. Pemerintah perlu memperkuat regulasi dan penegakan hukum terkait penjualan produk palsu, sementara penyedia platform harus menyediakan mekanisme pengaduan yang transparan dan responsif. Dengan demikian, konsumen akan merasa lebih aman dan terlindungi saat bertransaksi online.

Bentuk ganti rugi terhadap konsumen akibat produk palsu dalam transaksi jual beli online sangat penting untuk ditegakkan. Melalui pengembalian uang, penggantian produk, dan ganti rugi tambahan, konsumen dapat memperoleh perlindungan yang layak. Namun, tantangan dalam proses pengajuan ganti rugi masih perlu diatasi melalui edukasi dan kerjasama antara pemerintah, penyedia platform, dan masyarakat. Proses pengajuan ganti rugi oleh penyedia marketplace merupakan langkah penting dalam menjaga kepercayaan konsumen dan memastikan perlindungan hak-hak mereka. Dalam konteks transaksi jual beli online, konsumen yang merasa dirugikan akibat produk yang tidak sesuai, termasuk produk palsu, memiliki hak untuk



mengajukan ganti rugi. Berikut adalah tahapan umum dalam proses pengajuan ganti rugi:

- 1) Pengumpulan Bukti: Sebelum mengajukan ganti rugi, konsumen perlu mengumpulkan bukti yang mendukung klaim mereka. Bukti ini dapat berupa Struk Pembelian sebagai bukti transaksi yang menunjukkan bahwa konsumen telah membeli produk tersebut. Foto Produk, gambar yang menunjukkan kondisi produk yang diterima, terutama jika produk tersebut tidak sesuai dengan deskripsi atau palsu. Komunikasi dengan Penjual, Jika ada, tangkapan layar percakapan dengan penjual yang menunjukkan ketidakpuasan konsumen terhadap produk.
- 2) Mengisi Formulir Pengaduan: Setelah mengumpulkan bukti, konsumen harus mengisi formulir pengaduan yang biasanya disediakan oleh penyedia marketplace. Formulir ini biasanya mencakup informasi seperti, nama dan alamat email konsumen, deskripsi masalah yang dihadapi, bukti yang dilampirkan.
- 3) Pengajuan Melalui Platform: Setelah mengisi formulir, konsumen dapat mengajukan pengaduan melalui platform marketplace. Proses ini sering kali dilakukan secara online, di mana konsumen dapat mengunggah formulir dan bukti yang diperlukan. Penyedia marketplace kemudian akan menerima pengaduan dan memulai proses penilaian.
- 4) Penilaian Pengaduan: Setelah pengaduan diajukan, penyedia marketplace akan melakukan penilaian terhadap klaim tersebut. Proses ini melibatkan, memverifikasi bukti yang diajukan, menghubungi penjual untuk mendapatkan klarifikasi, menilai apakah klaim tersebut memenuhi syarat untuk mendapatkan ganti rugi.
- 5) Keputusan dan Tindakan: Setelah penilaian selesai, penyedia marketplace akan memberikan keputusan mengenai pengajuan ganti rugi. Jika klaim diterima, konsumen dapat menerima pengembalian Uang, jika produk dikembalikan sesuai dengan kebijakan pengembalian. Penggantian Produk, jika konsumen memilih untuk mendapatkan produk yang sesuai. Namun, jika klaim ditolak, penyedia marketplace biasanya akan memberikan alasan yang jelas mengenai keputusan tersebut. Hal ini penting untuk transparansi dan kejelasan bagi konsumen.
- 6) Tindak Lanjut: Jika konsumen merasa keputusan yang diambil tidak memuaskan, mereka dapat melakukan tindak lanjut dengan mengajukan banding atau melaporkan masalah tersebut ke lembaga perlindungan konsumen. Ini menunjukkan pentingnya adanya mekanisme yang jelas untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan penyedia marketplace.

Proses pengajuan ganti rugi oleh penyedia marketplace adalah langkah penting dalam melindungi hak-hak konsumen. Dengan mengikuti prosedur yang jelas dan transparan, diharapkan konsumen dapat merasa lebih aman saat bertransaksi online. Penyedia marketplace juga perlu memastikan bahwa mereka memiliki sistem yang efisien untuk menangani pengaduan dan memberikan ganti rugi yang sesuai.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Saran**

1. Pengaturan tentang transaksi jual beli online merupakan aspek krusial dalam menciptakan ekosistem e-commerce yang aman dan terpercaya. Dengan semakin berkembangnya teknologi dan meningkatnya jumlah transaksi digital, penting bagi regulasi untuk mengakomodasi dinamika ini. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE memberikan landasan hukum yang penting, namun implementasi dan penegakan hukum masih menghadapi tantangan sehingga tanggung jawab penyedia platform marketplace dan kolaborasi antara pemerintah dalam mengawasi transaksi, memverifikasi penjual, dan menyediakan mekanisme pengaduan sangat penting untuk melindungi konsumen dari

- penipuan dan produk palsu.
2. Penyedia marketplace memiliki peran penting dalam memfasilitasi dan memastikan kelancaran transaksi jual beli online. Mereka bertanggung jawab menyediakan platform yang aman, mudah digunakan, dan memungkinkan komunikasi antara pembeli dan penjual. Tanggung jawab penyedia marketplace mencakup memastikan keamanan, kelancaran, dan integritas transaksi jual beli online di platformnya. Peran ini sangat krusial dalam mendorong pertumbuhan dan kepercayaan pada perdagangan elektronik.
  3. Bentuk ganti rugi terhadap konsumen akibat produk palsu dalam transaksi jual beli online sangat penting untuk ditegakkan. Melalui pengembalian uang, penggantian produk, dan ganti rugi tambahan, konsumen dapat memperoleh perlindungan yang layak. Namun, tantangan dalam proses pengajuan ganti rugi masih perlu diatasi melalui edukasi dan kerjasama antara pemerintah, penyedia platform, dan masyarakat.

## **B. Saran**

Sebagai bagian akhir maka akan disampaikan saran yaitu :

1. Analisis mendalam terkait kerangka hukum yang mengatur tanggung jawab penyedia platform marketplace terhadap peredaran produk palsu dalam transaksi online. Identifikasi kelemahan atau celah hukum yang perlu diperbaiki.
2. Kajian mengenai upaya-upaya preventif yang dapat dilakukan oleh penyedia platform untuk mencegah penjualan produk palsu, seperti sistem verifikasi penjual, pemantauan aktif terhadap produk yang dijual, dan mekanisme pelaporan dari konsumen.
3. Rekomendasi komprehensif untuk memperkuat kerangka hukum dan penegakan aturan sehingga penyedia platform marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban yang lebih efektif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Akar, E., & Nasir, V. A. (2015). A review of literature on consumers' online purchase intentions. *Journal of Customer Behaviour*, 14(3), 215–233. <https://doi.org/10.1362/147539215X14441363630837>
- APJII. (2022). Laporan Survei Penggunaan Internet di Indonesia. Jakarta: APJII.
- Abdul Rahim, "Overview of Consumer Protection Laws Against Electronic Transactions on the Marketplace," *International Journal of Artificial Intelligence Research*, vol. 0, no. 01, June 2020, DOI:10.29099/ijair.v6i1.404
- Angel Kezia Manatar (2022), Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2016, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/38076>
- Aslamia Rosa, Iisnawati, and Islahudin Daud, "Key Factors Analysis of E-Commerce and Marketplace Purchasing Decision in Palembang," *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business* 2, no. 4 (2018): 347-362, <https://doi.org/10.9259/sijdeb.v2i4.347-364>.
- Hidayati, N. (2023). *Tanggung Jawab Hukum dalam Jual Beli Online*. Jakarta: Penerbit Hukum.
- Putra, A. (2022). Studi Kasus Penjualan Produk Palsu di Marketplace. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 15(2), 45-60.
- Mardani, A. (2022). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 18(3), 55-72.
- Rizal, S. (2023). *Tanggung Jawab Hukum Marketplace dalam Transaksi Jual Beli Online*. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 16(1), 34-48.

- Suhadi, T. (2023). Analisis Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia. Jakarta: Penerbit Hukum.
- Sari, R. (2021). Dampak Negatif Pembelian Produk Palsu dalam E-Commerce. *Jurnal Ekonomi Digital*, 10(1), 25-38.
- Sari, I. P. (2019). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi marketplace berdasarkan Undang-Undang No. 11 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum*, 2(1).
- Sulolipu, Andi Baji, and Susilo Handoyo. 2019. "Perlindungan Hukum Terhadap Profesi Dokter Dalam Penyelesaian Sengketa Medis Berdasarkan Prinsip Keadilan." *Jurnal Projudice* 1(1): 60–82.
- STIE AAS. (2023). Analysis of the Effect of Marketing Mix on Purchase Decisions in SMEs. *International Journal of Economics, Business, and Accounting Research (IJE BAR)*, 7(2), 3524.  
<https://jurnalstieaas.ac.id/index.php/IJE BAR/article/view/3524/155>
- Sinta Dewi Rosadi and Zahra Tahira, Consumer Protection in Digital Economy Era: Law in Indonesia, *Yustisia*, Vol. 7 No. 1 (January – April 2018), 85. Distributed under the Creative Commons Attribution License  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>
- Upendra Baxi, Equity and Expedition in Consumer Law and Justice: Some Theoretical Reflections and Practical Concerns, 11 . (2023).