

TANGGUNG JAWAB HUKUM PLATFORM MARKETPLACE ATAS KEGAGALAN PENGIRIMAN BARANG DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE

Reyhan Prabowo¹, Nadya Luqyana Vianda²

^{1,2}UPN “Veteran” Jakarta

2410611384@mahasiswa.upnvj.ac.id¹, 2410611397@mahasiswa.upnvj.ac.id²

ABSTRACT; *The rapid growth of e-commerce transactions in Indonesia has raised unresolved legal questions, particularly regarding the position and liability of marketplace platforms when goods purchased by consumers fail to arrive due to the negligence of courier partners. This study examines two primary issues: first, whether a marketplace platform can be held directly liable for delivery failures caused by courier partners; and second, how consumer legal protection in e-commerce delivery disputes operates within the existing regulatory framework. Using a normative legal research method and case approach, this article analyzes the Decision of the Indramayu District Court Number 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm as the primary case study. The findings indicate that marketplace platform liability is subsidiary in nature but cannot be entirely excluded, given its role as an electronic system operator that facilitates transactions in their entirety, including courier selection. Consumer legal protection in delivery disputes still faces structural weaknesses, particularly due to inconsistent BPSK practices and the absence of specific regulations governing platform liability within the e-commerce delivery ecosystem.*

Keywords: *Marketplace Platform, Legal Liability, Consumer Protection, E-Commerce, BPSK.*

ABSTRAK; *Pesatnya pertumbuhan transaksi e-commerce di Indonesia memunculkan persoalan hukum yang belum sepenuhnya terjawab, khususnya menyangkut posisi dan tanggung jawab platform marketplace ketika barang yang dibeli konsumen gagal sampai ke tujuan akibat kelalaian mitra kurir. Penelitian ini mengkaji dua persoalan pokok: pertama, apakah platform marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban hukum secara langsung atas kegagalan pengiriman yang dilakukan oleh kurir mitra; dan kedua, bagaimana perlindungan hukum konsumen e-commerce dalam sengketa pengiriman barang ditinjau dari kerangka regulasi yang berlaku. Dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif dan pendekatan kasus, artikel ini menganalisis Putusan Pengadilan Negeri Indramayu Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm sebagai basis utama kajian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab platform marketplace bersifat subsidier namun tidak dapat dikecualikan seluruhnya, mengingat posisinya sebagai penyelenggara sistem elektronik yang memfasilitasi transaksi secara menyeluruh termasuk pemilihan kurir. Perlindungan hukum konsumen dalam sengketa pengiriman masih menghadapi kelemahan struktural, terutama akibat*

ketidakseragaman praktik BPSK dan ketiadaan pengaturan khusus mengenai tanggung jawab platform dalam ekosistem pengiriman e-commerce.

Kata Kunci: Platform Marketplace, Tanggung Jawab Hukum, Perlindungan Konsumen, E-Commerce, BPSK.

PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor perdagangan telah mengubah struktur pasar secara fundamental. United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) mencatat bahwa nilai perdagangan elektronik global pada tahun 2022 melampaui 27 triliun dolar Amerika Serikat, dengan kontribusi terbesar berasal dari kawasan Asia Pasifik. Indonesia berada di antara pasar dengan pertumbuhan e-commerce tercepat di Asia Tenggara. pendapatan total usaha mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2022 menjadi sebesar Rp 2.295 triliun.¹ Angka tersebut menegaskan bahwa platform marketplace digital telah bertransformasi menjadi infrastruktur ekonomi yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat modern.

Perkembangan teknologi tersebut tidak diimbangi dengan perkembangan kerangka hukum yang memadai. Platform marketplace dalam ekosistem e-commerce tidak beroperasi sebagai penyedia ruang digital yang pasif. Platform menjalankan peran ganda: sebagai fasilitator transaksi sekaligus pengelola sistem escrow pembayaran, penengah penyelesaian sengketa internal, dan pihak yang menentukan pilihan jasa pengiriman kepada konsumen. Kompleksitas peran tersebut menimbulkan pertanyaan hukum yang mendasar mengenai batas tanggung jawab platform ketika jasa kurir mitra mengalami kegagalan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)² dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik³ belum mengatur secara eksplisit pola pertanggungjawaban platform marketplace dalam konteks kegagalan pengiriman yang melibatkan pihak ketiga.

¹ Adam Kusumatriana et al., *Statistik E-Commerce 2023*, ed. Fadhlullah Pravitasari, trans. Atika Hasyiyati and Clalisca Pravitasari, *Badan Pusat Statistik*, vol. 6, of 2025 (Jakarta, Indonesia: Badan Pusat Statistik, 2025), <https://www.bps.go.id/publication/2025/01/30/d52af11843ace401403ecfa6/statistik-e-commerce-2023.html>, 38.

² Indonesia, Pemerintah Pusat, Undang-undang (UU) No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, LN. 1999/ No. 22, TLN NO. 3821

³ Presiden Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, LN.2019/NO.222, TLN NO.6420

Kesenjangan regulasi tersebut tercermin nyata dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen. Putusan Pengadilan Negeri Indramayu Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm mengungkap persoalan tersebut secara konkret. Konsumen bernama Deden Gumilar melakukan pembelian telepon genggam seharga Rp2.067.500,00 melalui platform Tokopedia, namun barang tidak sampai dalam batas waktu pengiriman yang disepakati. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Indramayu menjatuhkan putusan verstek yang menghukum Tokopedia sebagai pelaku usaha utama tanpa mengkaji secara mendalam pembagian tanggung jawab antara platform, kurir J&T, dan kurir ID Express. Tokopedia mengajukan keberatan, dan Pengadilan Negeri Indramayu membatalkan putusan BPSK tersebut dengan alasan cacat prosedur. Meskipun perkara diselesaikan secara formil, fakta materiilnya membuka perdebatan yang belum tuntas mengenai letak tanggung jawab hukum dalam rantai pengiriman e-commerce.

Sengketa serupa terus berulang seiring meningkatnya volume transaksi e-commerce di Indonesia. Tanpa kerangka hukum yang jelas mengenai alokasi tanggung jawab dalam rantai transaksi digital, konsumen berada dalam posisi yang rentan. Konsumen tidak memiliki kepastian hukum mengenai pihak yang harus dimintai pertanggungjawaban ketika terjadi kegagalan pengiriman. Platform berpotensi berdalih bahwa tanggung jawab sepenuhnya berada pada kurir sebagai pihak yang secara faktual melaksanakan pengiriman. Di sisi lain, kurir dapat berargumen bahwa kontrak pengangkutan terjadi antara platform dan konsumen, bukan antara kurir dan konsumen secara langsung. Konstruksi hukum yang tidak tegas ini menempatkan konsumen sebagai pihak yang paling dirugikan dalam relasi tripartit tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan kerangka normatif perlindungan konsumen di era digital, dengan menggunakan Putusan Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm sebagai objek kajian.

Rumusan Masalah

1. Apakah platform marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban hukum secara langsung atas kegagalan pengiriman barang yang dilakukan oleh kurir mitra dalam transaksi e-commerce?
2. Bagaimana perlindungan hukum konsumen e-commerce dalam sengketa pengiriman barang ditinjau dari kerangka regulasi yang berlaku di Indonesia?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konstruksi tanggung jawab hukum platform marketplace atas kegagalan pengiriman barang oleh kurir mitra serta menelaah efektivitas kerangka perlindungan hukum konsumen yang tersedia dalam konteks sengketa pengiriman e-commerce. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian hukum perlindungan konsumen di bidang perdagangan digital. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembentuk kebijakan dalam melakukan pembaruan regulasi e-commerce, khususnya mengenai alokasi tanggung jawab dalam ekosistem pengiriman barang

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (normative legal research) yang berfokus pada analisis bahan hukum tertulis. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan pendekatan kasus (case approach) terhadap Putusan PN Indramayu Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang relevan dan putusan pengadilan. Bahan hukum sekunder meliputi buku teks hukum, jurnal ilmiah, dan artikel hukum yang berkaitan dengan topik kajian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Hukum Platform Marketplace atas Kegagalan Pengiriman oleh Kurir Mitra

Untuk menjawab rumusan masalah mengenai dapat atau tidaknya platform marketplace dimintai pertanggungjawaban hukum secara langsung atas kegagalan pengiriman oleh kurir mitra, terlebih dahulu perlu dipetakan konstruksi hubungan hukum yang terbentuk dalam transaksi e-commerce. Dalam perkara ini, setidaknya terdapat empat pihak yang terlibat: Tokopedia sebagai platform, Samsung Official Store sebagai penjual, Deden Gumilar sebagai konsumen, serta J&T dan ID Express sebagai kurir. Kontrak jual beli terjadi antara Samsung Official Store dan Deden Gumilar, sedangkan Tokopedia berperan sebagai fasilitator yang menyediakan sistem, memegang dana pembayaran melalui mekanisme escrow, dan menawarkan pilihan jasa pengiriman dalam antarmuka pembelian.

Di luar hubungan antarpara pihak dalam transaksi tersebut, terdapat satu lembaga penyelesaian sengketa yang turut berperan dalam perkara ini, yakni Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan badan yang berada di bawah Kementerian Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁴ Secara normatif, BPSK dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase sebagai jalur nonlitigasi.⁵ Keberadaan BPSK dalam perkara ini relevan karena konsumen memilih jalur BPSK sebagai mekanisme penyelesaian sengketa setelah upaya penyelesaian melalui platform tidak memberikan hasil dalam waktu yang memadai.

Tokopedia tidak sekadar menyediakan ruang digital secara pasif dalam ekosistem transaksi ini. Platform memegang kendali atas aliran dana dan menentukan kapan dana dilepaskan kepada penjual. Pilihan kurir yang tersedia dalam antarmuka Tokopedia merupakan mitra yang telah terikat perjanjian kerja sama dengan platform. Konsumen yang memilih J&T atau ID Express dalam proses checkout, dengan demikian, tidak secara mandiri memilih kurir, melainkan memilih dari daftar mitra yang telah dikurasi oleh Tokopedia. Posisi Tokopedia dalam konstruksi ini bukan sekadar perantara yang netral, melainkan pihak yang memiliki kendali struktural atas ekosistem pengiriman.

3. Analisis Tanggung Jawab Berdasarkan UUPK

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen. Pertanyaan yang kemudian muncul adalah apakah Tokopedia sebagai platform dapat dikualifikasikan sebagai pelaku usaha yang menanggung tanggung jawab tersebut dalam konteks kegagalan pengiriman oleh kurir mitra. Terdapat dua pendekatan argumentatif yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan ini.

Pendekatan pertama adalah argumen tanggung jawab langsung. Pendekatan ini bertolak dari posisi Tokopedia sebagai pihak yang memiliki hubungan kontraktual langsung dengan konsumen melalui Syarat dan Ketentuan Layanan platform. Ketika konsumen menggunakan platform Tokopedia, ia tidak hanya bertransaksi dengan penjual, tetapi juga terikat pada

⁴ Rahmi Rimanda. 2019. "KEBERADAAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA QUASI YUDISIAL DI INDONESIA". *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4 (1), 17-34. <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jbmh/article/view/61>. 24.

⁵ Alifah Nur Naridha and Rachmawati, "Konflik Kewenangan Bpsk Dan Pengadilan Dalam Sengketa Pembiayaan Konsumen," *JURNAL USM LAW REVIEW* 9, no. 1 (January 31, 2026): 116–31, <https://doi.org/10.26623/julr.v9i1.13012>, 122.

ketentuan layanan Tokopedia yang mencakup jaminan pengembalian dana apabila barang tidak sampai. Adanya jaminan tersebut secara implisit menempatkan Tokopedia sebagai penjamin kinerja seluruh ekosistem transaksi, termasuk di dalamnya proses pengiriman. Fakta bahwa Tokopedia pada akhirnya mengembalikan dana konsumen sebesar Rp2.067.500,00 pada tanggal 16 Agustus 2024 justru memperkuat argumen ini: Tokopedia secara de facto mengakui kewajibannya untuk memastikan konsumen mendapatkan haknya, terlepas dari di pihak mana kesalahan faktual berada.

Pendekatan kedua adalah argumen tanggung jawab subsidier. Pendekatan ini menempatkan tanggung jawab utama pada kurir sebagai pihak yang secara faktual melaksanakan pengiriman, sedangkan Tokopedia bertanggung jawab secara subsidier apabila konsumen tidak dapat memperoleh pemulihan dari kurir. Pendekatan ini lebih sejalan dengan prinsip proporsionalitas dalam hukum perdata dan bertujuan mencegah penggandaan beban pertanggungjawaban yang berpotensi menghambat ekosistem bisnis e-commerce.

Apabila dikaitkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, khususnya Pasal 30⁶ yang mengatur kewajiban Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) untuk memastikan keamanan transaksi, regulasi ini sesungguhnya telah menghendaki platform memiliki mekanisme pengamanan transaksi yang memadai. Kegagalan pengiriman yang tidak segera ditindaklanjuti secara responsif dapat dikategorikan sebagai kegagalan platform dalam memenuhi standar layanan yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan. Persoalan ini diperparah oleh fakta bahwa sekretariat BPSK juga dinilai lalai dalam menangani penerimaan pengaduan sengketa karena tidak dilakukannya penyeleksian yang berakibat pada penolakan pengaduan saat dilakukan persidangan.⁷ Kelalaian ganda ini, baik dari sisi platform maupun dari sisi sekretariat BPSK, menempatkan konsumen dalam posisi yang semakin tidak terlindungi.

4. Relevansi Fakta dalam Putusan

Dalam putusan a quo, terdapat fakta yang secara material signifikan: Tokopedia telah memproses klaim asuransi pengiriman melalui Tokio Marine Indonesia (bukti P-19) dan

⁶ Presiden Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, LN.2019/NO.222, TLN NO.6420

⁷ handayani, fitri, Harin Adietama, dan Nuryah Fatqul Jannah. 2025. "Implikasi Yuridis Pembatalan Putusan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen Oleh Mahkamah Agung". *Jurnal Hukum Lex Generalis* 5 (4). <https://ojs.rewangrencang.com/index.php/JHLG/article/view/536>. 15.

mengembalikan dana penuh kepada konsumen. Namun, proses tersebut baru selesai pada tanggal 16 Agustus 2024, empat hari setelah putusan BPSK dijatuhkan pada tanggal 12 Agustus 2024. Fakta ini memperlihatkan bahwa Tokopedia pada dasarnya memiliki mekanisme perlindungan konsumen yang tersistem, tetapi mekanisme tersebut berjalan lambat dan melampaui batas kesabaran konsumen sehingga mendorong konsumen memilih jalur BPSK. Dalam hal ini perlu dipahami bahwa penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui BPSK harus berakhir dan selesai di BPSK, artinya putusan BPSK bersifat final pada tingkat lembaga tersebut.⁸ Oleh karena itu, kelambatan respons Tokopedia yang melampaui tahapan persidangan BPSK bukan sekadar keterlambatan teknis, melainkan kegagalan prosedural yang berimplikasi hukum.

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, kelambatan respons tersebut relevan dengan Pasal 19 ayat (2) UUPK yang mengatur bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi. Konsumen mengajukan komplain pada tanggal 13 Juni 2024 dan mendaftarkan gugatan ke BPSK pada tanggal 24 Juli 2024, namun dana baru dikembalikan pada tanggal 16 Agustus 2024, lebih dari dua bulan sejak komplain pertama diajukan. Keterlambatan ini merupakan pelanggaran terhadap standar waktu penyelesaian yang ditetapkan UUPK dan menjadi dasar yang sah bagi konsumen untuk menggunakan jalur hukum formal.

Berdasarkan uraian di atas, jawaban terhadap rumusan masalah pertama adalah sebagai berikut. Platform marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban hukum atas kegagalan pengiriman oleh kurir mitra dalam dua kondisi: pertama, apabila platform memiliki jaminan layanan yang secara eksplisit atau implisit mencakup kegagalan pengiriman; dan kedua, apabila platform terbukti tidak merespons keluhan konsumen dalam tenggang waktu yang ditetapkan oleh UUPK. Tanggung jawab ini bersifat subsidier terhadap tanggung jawab utama kurir, namun tidak dapat dikesampingkan dengan dalih bahwa kegagalan sepenuhnya disebabkan oleh pihak ketiga. Platform yang memiliki kendali struktural atas ekosistem pengiriman, sebagaimana yang dimiliki Tokopedia, tidak dapat menghindar dari tanggung jawab hanya karena kegagalan terjadi di luar sistem internalnya.

⁸Rida Ista Sitepu and Hana Muhamad, "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Rechten : Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 2 (June 21, 2022): 7–14, <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79>, 11.

B. Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce dalam Sengketa Pengiriman Barang

1. Kerangka Normatif yang Berlaku

Perlindungan hukum konsumen dalam sengketa pengiriman e-commerce di Indonesia bertumpu pada tiga lapisan regulasi. Lapisan pertama adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang berfungsi sebagai *lex generalis* bagi seluruh hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Lapisan kedua adalah Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang mengatur secara khusus transaksi digital, termasuk kewajiban Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses. Lapisan ketiga adalah Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yang mengatur tanggung jawab penyelenggara jasa pos atas kiriman yang hilang atau rusak.⁹

Dalam konteks perkara yang dikaji, konsumen menempuh jalur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai mekanisme perlindungan nonlitigasi. BPSK merupakan badan yang berada di bawah Kementerian Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁰ Secara normatif, BPSK dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase sebagai jalur nonlitigasi¹¹ [KUTIP: Pasal 52 huruf a UUPK jo. Permendag 17/2007]. BPSK menjadi salah satu instrumen perlindungan konsumen yang paling aksesibel karena tidak memungut biaya dan memiliki jangka waktu penyelesaian yang relatif singkat.

Namun, putusan Pengadilan Negeri Indramayu mengungkap kelemahan fundamental dalam praktik BPSK. Dalam praktiknya, tanggung jawab marketplace masih terbatas pada aspek administratif sehingga seringkali belum memberikan

⁹ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146, Pasal 31.

¹⁰ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821, Pasal 49 ayat (1)

¹¹ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 52 huruf a; Indonesia, *Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/2/2007 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Usaha Perdagangan dengan Sistem Waralaba*. catatan: untuk prosedur berjenjang BPSK, dasar regulasinya adalah *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Pasal 4.

perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen.¹² Ketidakpatuhan terhadap prosedur berjenjang yang diwajibkan Permendag 17/2007 menjadikan putusan BPSK rentan dibatalkan oleh pengadilan. Akibatnya, konsumen yang telah menempuh proses yang panjang tidak memperoleh kepastian hukum.

2. Analisis Perlindungan Hukum Represif dan Preventif

Perlindungan hukum konsumen dibedakan menjadi dua dimensi: preventif dan represif. Perlindungan preventif berkaitan dengan standar perilaku yang diwajibkan kepada pelaku usaha sebelum sengketa terjadi. Perlindungan represif berkaitan dengan mekanisme pemulihan kerugian setelah sengketa muncul. Kerangka perlindungan konsumen dalam transaksi marketplace memerlukan penguatan pada kedua dimensi tersebut secara bersamaan.¹³

Dalam dimensi preventif, PP 80/2019 telah mewajibkan platform marketplace untuk mencantumkan syarat dan ketentuan yang jelas, menyediakan mekanisme pengembalian barang dan dana, serta menjamin keamanan transaksi. Tokopedia pada dasarnya telah memiliki instrumen preventif berupa Tokopedia Protection dan asuransi pengiriman melalui Tokio Marine sebagaimana terbukti dalam perkara ini. Persoalannya terletak pada standar waktu respons (response time) yang tidak diatur secara spesifik dalam regulasi. Platform dapat berdalih sedang menjalankan investigasi selama berbulan-bulan tanpa ada sanksi regulatoris yang tegas atas keterlambatan tersebut. ketiadaan standar response time yang mengikat merupakan salah satu celah utama dalam tanggung jawab penyedia layanan marketplace terhadap konsumen.

Dalam dimensi represif, konsumen secara teoritis memiliki beberapa jalur penyelesaian. Jalur pertama adalah pengaduan internal platform yang bergantung pada itikad baik dan kecepatan respons platform. Jalur kedua adalah BPSK yang, sebagaimana diperlihatkan perkara ini, rawan cacat prosedural. Jalur ketiga adalah gugatan perdata yang tidak praktis untuk klaim bernilai kecil seperti Rp2.067.500,00 karena biaya perkara

¹² Rayhan Mohamad Athallah H. S and Ariawan Gunadi, "Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce," *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 13, no. 9 (November 1, 2025): 2120–33, <https://doi.org/10.24843/ks.2025.v13.i09.p17>, 2130.

¹³ Kevin Adwitiya Bhagaskara and Dwi Desi Tarina, "Perlindungan Konsumen Terhadap Permasalahan Transaksi Online Dalam Platform Marketplace Tidak Resmi," *JURNAL USM LAW REVIEW* 7, no. 1 (April 20, 2024): 393–411, <https://doi.org/10.26623/julr.v7i1.8907>, 401.

yang tidak proporsional. Jalur keempat adalah pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) apabila kerugian berkaitan dengan instrumen pembayaran.

3. Kelemahan Struktural dan Celah Normatif

Terdapat setidaknya tiga kelemahan struktural dalam sistem perlindungan konsumen e-commerce untuk sengketa pengiriman yang teridentifikasi melalui kajian putusan ini. Pertama, tidak ada norma yang secara eksplisit mengatur alokasi tanggung jawab antara platform, penjual, dan kurir dalam satu ekosistem transaksi. UUPK dan PP 80/2019 tidak secara tegas menetapkan hierarki tanggung jawab ketika kegagalan melibatkan lebih dari satu entitas bisnis. Kedua, mekanisme BPSK belum sepenuhnya adaptif terhadap karakteristik sengketa e-commerce yang sering kali melibatkan pihak-pihak yang berdomisili di luar yurisdiksi BPSK setempat. Ketiga, tidak ada kewajiban mandatory response time yang mengikat platform dalam menghadapi klaim kegagalan pengiriman, yang dalam perkara ini terbukti menjadi akar dari eskalasi sengketa.

Selain ketiga kelemahan di atas, terdapat persoalan tambahan terkait kelalaian sekretariat BPSK itu sendiri. Sekretariat BPSK dinilai lalai dalam menangani penerimaan pengaduan sengketa karena tidak dilakukannya penyeleksian yang berakibat pada penolakan pengaduan saat dilakukan persidangan.¹⁴ Kelalaian ini memperpanjang rangkaian hambatan yang harus dihadapi konsumen sebelum memperoleh pemulihan atas kerugiannya.

Perbandingan dengan regulasi negara lain memberikan perspektif yang bermanfaat. Uni Eropa, melalui Digital Markets Act (DMA) 2022, telah menetapkan kewajiban platform yang lebih tegas, termasuk tanggung jawab langsung platform atas barang yang dijual melalui ekosistemnya dalam kondisi tertentu. Singapura melalui Consumer Protection (Fair Trading) Act juga telah mengembangkan yurisprudensi yang mengakui tanggung jawab platform dalam transaksi e-commerce. Perkembangan komparatif ini menunjukkan bahwa hukum perlindungan konsumen modern bergerak ke arah penguatan tanggung jawab platform secara langsung, bukan sekadar subsidier.

¹⁴ Fitriana, Op. Cit. 129.

4. Implikasi Putusan terhadap Sistem Perlindungan Konsumen

Putusan Pengadilan Negeri Indramayu Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm memiliki tiga implikasi penting, meskipun putusan ini bersifat lokal dan tidak langsung mengikat sebagai preseden. Implikasi pertama, putusan ini menegaskan bahwa prosedur berjenjang BPSK bersifat wajib (mandatory), bukan sekadar pilihan. Putusan arbitrase BPSK yang diambil tanpa melalui tahapan konsiliasi dan mediasi dikategorikan sebagai cacat hukum. Penegasan ini penting untuk mendorong praktik BPSK yang lebih tertib secara prosedural di seluruh Indonesia.

Dalam hal ini perlu dipahami pula bahwa penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui BPSK harus berakhir dan selesai di BPSK sebagai lembaga yang berwenang dalam jalur nonlitigasi tersebut.¹⁵ Putusan BPSK yang telah berkekuatan hukum seharusnya tidak memerlukan jalur banding ke pengadilan, kecuali diajukan keberatan oleh salah satu pihak berdasarkan Pasal 56 ayat (2) UUPK. Fakta bahwa Tokopedia mengajukan keberatan menunjukkan bahwa mekanisme finalitas putusan BPSK dalam praktik masih diperdebatkan.

Implikasi kedua, putusan ini secara implisit mengakui itikad baik sebagai faktor yang dapat meringankan kewajiban pelaku usaha. Fakta bahwa Tokopedia telah mengembalikan dana konsumen sebelum putusan berkekuatan hukum tetap menjadi salah satu pertimbangan yang diakui hakim dalam putusan. Implikasi ketiga, dan ini yang paling problematik, putusan ini tidak menyelesaikan persoalan alokasi tanggung jawab antara platform, penjual, dan kurir secara substantif karena pembatalan didasarkan pada cacat formil semata.

Berdasarkan uraian di atas, perlindungan hukum konsumen dalam sengketa pengiriman e-commerce saat ini masih belum optimal. Konsumen memiliki hak yang diakui secara normatif, tetapi mekanisme pemulihan yang tersedia menghadapi berbagai hambatan praktis yang membuat hak tersebut tidak selalu dapat diwujudkan secara efektif. Reformasi regulasi yang menargetkan kejelasan alokasi tanggung jawab dan penguatan prosedur BPSK menjadi kebutuhan yang mendesak. Diperlukan penguatan

¹⁵ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 54 ayat (3).

konstruksi tanggung jawab perdata platform guna menjamin kepastian hukum, keadilan kontraktual, dan perlindungan konsumen yang lebih efektif dalam perdagangan digital.¹⁶

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pertama, platform marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban hukum atas kegagalan pengiriman barang oleh kurir mitra, meskipun sifat tanggung jawab tersebut adalah subsidier. Dasar pertanggungjawaban ini bertumpu pada posisi platform sebagai pihak yang memiliki kendali struktural atas ekosistem transaksi, termasuk kurasi pilihan kurir dan pengelolaan mekanisme escrow. Ketika platform secara tegas menjanjikan atau secara implisit menjamin keamanan transaksi kepada konsumen, janji tersebut menimbulkan kewajiban hukum yang tidak dapat dikesampingkan dengan alasan bahwa kegagalan secara teknis disebabkan oleh pihak ketiga. Keterlambatan pengembalian dana yang melampaui standar waktu yang ditetapkan UUPK juga dapat menjadi dasar pertanggungjawaban tersendiri. Hal ini ditegaskan secara faktual dalam putusan yang dikaji, di mana Tokopedia pada akhirnya mengembalikan dana konsumen sebagai pengakuan atas tanggung jawabnya, meski dilakukan setelah putusan BPSK dijatuhkan.

Kedua, perlindungan hukum konsumen e-commerce dalam sengketa pengiriman barang menghadapi kelemahan struktural yang signifikan. Meskipun kerangka normatif yang ada, yakni UUPK dan PP 80/2019, telah memberikan landasan dasar, terdapat celah regulasi yang nyata dalam hal pengaturan alokasi tanggung jawab multipihak dan standar waktu respons platform. Mekanisme BPSK sebagai saluran penyelesaian sengketa yang paling aksesibel ternyata rentan terhadap cacat prosedural yang berujung pada pembatalan putusan, sehingga konsumen yang telah mengorbankan waktu dan energi untuk menempuh proses tersebut pada akhirnya tidak memperoleh kepastian hukum substantif.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan. Pertama, pembentuk regulasi perlu segera melengkapi PP 80/2019 atau menerbitkan peraturan pelaksana khusus yang mengatur secara tegas alokasi tanggung jawab antara platform, penjual, dan kurir dalam sengketa pengiriman e-commerce, termasuk penetapan *mandatory response*

¹⁶ Athallah & Gunadi, 2025, loc. cit. 2130.

time bagi platform dalam menangani klaim kegagalan pengiriman. Kedua, Kementerian Perdagangan perlu melakukan pembenahan sistemik terhadap kapasitas dan kepatuhan prosedural BPSK di seluruh Indonesia, mengingat bahwa cacat prosedural sebagaimana ditemukan dalam putusan *a quo* berpotensi melemahkan seluruh sistem perlindungan konsumen non-litigasi yang telah dibangun. Ketiga, platform marketplace perlu secara proaktif memperjelas dan mempertegas dalam *Terms of Service* mereka mengenai batas tanggung jawab dan mekanisme pemulihan yang tersedia bagi konsumen apabila terjadi kegagalan pengiriman, sehingga ekspektasi para pihak dapat dikelola secara lebih proporsional dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (LN.2019/NO.222, TLN NO.6420, JDIH.SETKAB.GO.ID : 39 HLM.)
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5065.
- Indonesia. Kementerian Perindustrian dan Perdagangan. *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.
- Putusan Pengadilan Negeri Indramayu Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm tanggal 17 Oktober 2024.
- Kusumatriisna, Adam, Atika Hasyiyati, Clalisca, Tri Sutarsih, and Sutarsih Wulandari. *Statistik E-Commerce 2023*. Edited by Fadhlullah Pravitasari. Translated by Atika Hasyiyati and Clalisca Pravitasari. *Badan Pusat Statistik*. Vol. 6 of 2025. Jakarta, Indonesia: Badan Pusat Statistik, 2025.
- <https://www.bps.go.id/id/publication/2025/01/30/d52af11843aee401403ecfa6/statistik-e-commerce-2023.html>.
- Rahmi Rimanda. 2019. "KEBERADAAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA QUASI YUDISIAL DI INDONESIA". *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4 (1), 17-34.

<https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jbmh/article/view/61>.

handayani, fitri, Harin Adietama, dan Nuryah Fatqul Jannah. 2025. “Implikasi Yuridis Pembatalan Putusan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen Oleh Mahkamah Agung”. *Jurnal Hukum Lex Generalis* 5 (4).

<https://ojs.rewangrencang.com/index.php/JHLG/article/view/536>

Alifah Nur Naridha and Rachmawati, “Konflik Kewenangan Bpsk Dan Pengadilan Dalam Sengketa Pembiayaan Konsumen,” *JURNAL USM LAW REVIEW* 9, no. 1 (January 31, 2026): 116–31, <https://doi.org/10.26623/julr.v9i1.13012>

Ista Sitepu, Rida, and Hana Muhamad. “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia.” *Jurnal Rechten : Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 2 (June 21, 2022): 7–14. <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79>.

Naridha, Alifah Nur, and Rachmawati. “Konflik Kewenangan Bpsk Dan Pengadilan Dalam Sengketa Pembiayaan Konsumen.” *JURNAL USM LAW REVIEW* 9, no. 1 (January 31, 2026): 116–31. <https://doi.org/10.26623/julr.v9i1.13012>.

Bhagaskara, Kevin Adwitiya, and Dwi Desi Tarina. “Perlindungan Konsumen Terhadap Permasalahan Transaksi Online Dalam Platform Marketplace Tidak Resmi.” *JURNAL USM LAW REVIEW* 7, no. 1 (April 20, 2024): 393–411. <https://doi.org/10.26623/julr.v7i1.8907>.

Rayhan Mohamad Athallah H. S, and Ariawan Gunadi. “Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce.” *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 13, no. 9 (November 1, 2025): 2120–33. <https://doi.org/10.24843/ks.2025.v13.i09.p17>.