

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB *MARKETPLACE*
PADA PRODUK CACAT**

SKRIPSI

Oleh

Piston Yunan Setyo

NIM. 05040720043



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Syariah dan Hukum

Jurusan Hukum Publik Islam

Program Studi Hukum

Surabaya

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Piston Yunan Setyo
NIM : 05040720043
Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/ Hukum
Judul : Analisis Yuridis Terhadap Tanggung Jawab
Marketplace Pada Produk Cacat

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 19 Mei 2024
Saya yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular stamp. The stamp contains the text 'METSIKAI' and 'TEMPEL' in red, and a small number '05040720043' at the bottom.

Piston Yunan Setyo
NIM. 05040720043

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Piston Yunan Setyo
NIM : 05040720043
Judul : Analisis Yuridis Terhadap Tanggung Jawab
Marketplace Pada Produk Cacat

telah diberikan bimbingan, arahan, dan koreksi sehingga dinyatakan layak, serta disetujui untuk diajukan kepada Fakultas guna diujikan pada sidang munaqasah.

Surabaya, 15 Mei 2024
Pembimbing,



Hfa Mutiatul Choiroh, S.H., M.Kn.
NIP. 197903312007102002

LEMBAR PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Piston Yunan Setyo

NIM. : 05040720043

telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel pada hari Selasa, tanggal 04 Juni 2024, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I



Ifa Mutiatul Choiroh, S.H., M.Kn.

NIP. 197903312007102002

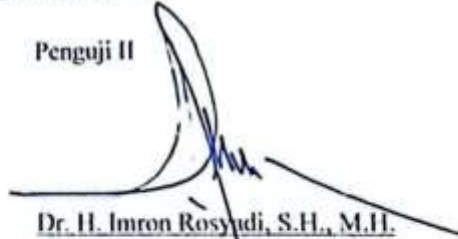
Penguji III



Miftakhur Rokhman Habibi, S.H.L., M.H.

NIP. 198812162019031014

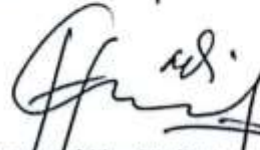
Penguji II



Dr. H. Imron Rosyudi, S.H., M.H.

NIP. 196903101994031008

Penguji IV



Mukhammad Nur Hadi, M. I.

NIP. 199405162022031004

Surabaya, 22 Agustus 2024

Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Hukum

Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,



Muhammad Mufarrihin, M.Ag.

NIP. 196303271909032001

PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Piston Yunan Setyo
NIM : 05040720043
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum / Hukum
E-mail address : 05040720043@student.uinsby.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB *MARKETPLACE* PADA PRODUK CACAT

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 28 Agustus 2024

Penulis

(Piston Yunan Setyo)

ABSTRAK

Kemajuan pada sektor teknologi dan informasi saat ini telah berkembang sangat pesat terlebih pada bidang perekonomian, yang mana dalam hal ini terbukti dengan bermunculannya berbagai macam *platform* transaksi *online* di Indonesia yang biasa disebut dengan *marketplace*, yang dalam hal ini memberikan kemudahan untuk masyarakat guna dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan tanpa harus bertatap muka dengan penjual secara langsung. Namun selain memberikan kemudahan dalam bertransaksi hal ini tidak serta merta menjamin apa yang di transaksikan pada *platform online* tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan, kerugian yang biasa dialami oleh konsumen antara lain adalah seperti mendapatkan barang /produk dengan kondisi yang cacat atau mengalami kerusakan. Sehingga dalam hal ini dibentuklah dua rumusan masalah yaitu : 1). Bagaimana bentuk tanggung jawab *marketplace* atas barang cacat yang diterima konsumen pada transaksi di *marketplace*. 2). Bagaimana analisis yuridis terhadap tanggung jawab *marketplace* pada produk cacat yang diterima oleh konsumen.

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang mana dalam hal ini mengkaji dan menganalisis beberapa bahan hukum seperti peraturan perundang-undangan dan beberapa peraturan lainnya yang relevan dengan topik penelitian ini, dan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*)

Hasil penelitian pada hal ini menyimpulkan bahwasanya, *Marketplace* dalam hal ini sesuai dengan pasal 27 No. 80 tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik menjelaskan bahwa penyedia platform jual beli *online* wajib untuk menjembatani dan menyediakan layanan pengaduan untuk konsumen, kemudian sebagai bentuk penerapannya *marketplace* menyediakan layanan *customer service* kepada konsumen, pemberian garansi, dan memberikan pengembalian uang maupun barang. Kemudian dalam pasal 15 ayat (3) Undang- Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan SE Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang (*merchant*) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*electronic ecommerce*) yang berbentuk *User Generated Content*, dalam peraturan tersebut menjelaskan bahwa *marketplace* tidak ikut dalam bertanggung jawab terhadap cacatnya barang yang diterima oleh konsumen maupun permasalahan yang dialami konsumen dengan pelaku usaha (*merchant*) selama hal itu disebabkan karena kelalaian dan perbuatan dari pihak ekspedisi maupun dari pelakusaha (*merchant*).

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dengan ini memberikan beberapa saran kepada konsumen guna lebih berhati-hati kembali dalam melakukan transaksi secara elektronik dan lebih selektif dalam memilih merchant pada *marketplace* dan

kepada pemerintah mungkin dapat melakukan evaluasi terkait dengan peraturan-peraturan yang terkait dengan transaksi yang dilakukan secara elektronik agar dapat mengakomodir dan membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada konsumen pada zaman sekarang agar konsumen menjadi lebih aman dan terjamin pada saat bertransaksi.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Kajian Terdahulu	11
G. Definisi Operasional	16
H. Metode Penelitian	18
I. Sistematika Pembahasan.....	22
BAB II BENTUK TANGGUNG JAWAB MARKETPLACE ATAS BARANG CACAT YANG DITERIMA KONSUMEN PADA TRANSAKSI DI MARKETPLACE	23
A. Tanggung Jawab	23
1. Pengertian.....	23
2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab.....	25
3. Asas-Asas Pertanggungjawaban	28
B. Konsumen	30
1. Pengertian Konsumen	30
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	32
C. Pelaku Usaha	34
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	34
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	35
D. Marketplace.....	37

1. Pengertian.....	37
2. Perizinan dan Pengawasan Marketplace	41
BAB III TANGGUNG JAWAB MARKETPLACE ATAS BARANG CACAT YANG DITERIMA KONSUMEN PADA TRANSAKSI DI MARKETPLACE	48
A. Mekanisme Tanggung Jawab di Marketplace	48
B. Bentuk Tanggung Jawab Marketplace	55
1. Marketplace Tidak Turut Bertanggung Jawab	58
2. Turut Bertanggung Jawab Sebagian.....	59
C. Akibat Hukum Bagi Pelaku Usaha Yang Melanggar Iktikad Baik di Dalam Marketplace	61
BAB IV ANALISIS YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB MARKETPLACE PADA PRODUK CACAT YANG DITERIMA KONSUMEN.....	68
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Andi Hamzah. *Kamus Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Andria Luhur Prakoso. “Prinsip Pertanggungjawaban Perdata dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup” (2009): 211–222.
- Andrian Sutedi. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor:PT. Ghalia Indonesia, 2008.
- AZ Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*. 1st ed. Jakarta: DiaditMedia, 2002.
- Candra Ahmdi dan Dadang hermawan. *E-Business Dan E-Commerce*. Yogyakarta: CV AndiOffset, 2017.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta:PT Gramedia,2008.
- Eli Wuria Dewi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. 1st ed. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015. Hulman Panjaitan. *Hukum Perlindungan Konsumen, Cet.Pertama*. 1st ed. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.
- Jimly Asshiddiqie, M. Ali Safa’at. *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum. Sekretariat Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI*. 1st ed. Jakarta: konstitusi Press, 2006.
[Http://Www.Pusdikmin.Com/Perpus/File/TEORI_HANS_KELSEN_TEN TANG_HUKU M.Pdf](http://Www.Pusdikmin.Com/Perpus/File/TEORI_HANS_KELSEN_TEN TANG_HUKU M.Pdf).
- Kadek, I, Sabda Pujangga, Desak Putu, and Dewi Kasih. “Penerapan Pengaturan Perizinan Penyelenggaraan E-Marketplace.” *Jurnal Kertha Desa* 10, no. 12 (2020): 1370–1379.
<https://Databoks.Katadata.co.id/Datapublish/2019/10/10/Tren-Pengguna-E-Commerce-2017->.
- Kalalo, Flora Pricilla, and Anna S Wahongan. “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kerusakan Barang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Lex Privatum IX*, No. 4 (2021):
- Kamin, Monalisa. “Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Secara Online,”

2023.

- Khadafi, Muhammad. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Studikasu E-Commerce Melalui Sosial Media Instagram).” *Repository.UIN Jakarta*. Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.
- Martiningsih, Wafa Nihayat. *Hukum Persaingan Usaha dan Perlindungan Konsumen*. Sukabumi: Haura Publishing, 2021.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. 1st Ed. Mataram-NTB: Mataram University Press, 2020.
- Nuril Muflihaty. “Analisis Yuridis Pelaksanaan Mediasi Terhadap Perkara Perdata di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang.” Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada Parepare, 2022.
- Peter Mahmud Marzuki. *Pembaharuan Hukum Ekonomi Indonesia*. Universitas Airlangga Surabaya, N.D.————. *Penelitian Hukum*. 1st Ed. Jakarta: Kencana, 2010.
- Putu, Ni, Octa Putri, Fakultas Hukum, Universitas Udayana, Putri Triari Dwijayanthi, Fakultas Hukum, And Universitas Udayana. “Marketplace Dalam Perspektif Hukum Perdata di Indonesia.” *Jurnal Kertha Desa*, Vol.11 11, No. 6 (2016).
- Roy Putra Anggien. “Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen yang Dirugikan oleh Marketplace pada Transaksi E-Commerce.” Universitas Bhayangkara Surabaya, 2021.
- Sabtarini Kusumaningsih, Joko Sutopo, Fenti Nurlaeli. *Buku Panduan Marketplace. IEEE Internet Computing*. 1st Ed. Vol. 6. Surabaya: CV. Global Aksara Pres, 2021.
- Santoso, Margaretha Rosa Anjani dan Budi. “Urgensi Rekontruksi Hukum E-Commerce di Indonesia.” *Law Reform* 14 (2018).
- Siti Nurbaiti. *Hukum Pengangkutan Darat (Jalan dan Kereta Api)*. Jakarta: Universitas Trisakti, 2009.
- Totimage, Unises Marvita, Hasnah Aziz, and Ruhiyat Taufik. “Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik” 3, no. 2 (2022).
- Widiastuti, Y. Sari Murti. *Asas - Asas Pertanggungjawaban Perdata*. Cahaya Atma Pustaka. 1st Ed. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2020.
- Winarsih, Indri, And Firya Oktaviarni. “Tanggung Jawab Penyedia Layanan

Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Provinsi Jambi.”*Zaaken: Journal Of Civil And Business Law* 2, No. 2 (2021): 349–367.

Yusuf, Muhammad, And Edy Supriyadi. “Minimasi Penurunan Defect Pada Produk Meble Berbasis Prolypropylene Untuk Meningkatkan Kualitas Study Kasus : PT. Polymindo Permata.” *Jurnal Ekobisman* 4, No. 3 (2020): 244–255.

“Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di PT. Shopee Internasional Indonesia.” *Duke Law Journal*. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2022.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A