



## **PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA TOKOPEDIA ATAS KERUGIAN PEMBELI DALAM PERJANJIAN JUAL BELI PONSEL EX-INTER MELALUI *E-COMMERCE***

**Taris Asyafa<sup>1\*</sup>, Ridha Wahyuni<sup>2</sup>**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia

Email: [tarsyfa01@gmail.com](mailto:tarsyfa01@gmail.com), [wahyuniridha@upnvj.ac.id](mailto:wahyuniridha@upnvj.ac.id)

### **Abstrak**

Kemajuan e-commerce memudahkan transaksi jual beli, namun juga menimbulkan risiko seperti penjualan ponsel ex-inter ilegal yang merugikan konsumen. Kasus TW yang membeli ponsel ilegal di Tokopedia menunjukkan perlunya analisis tanggung jawab perdata platform e-commerce dalam melindungi pembeli. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pertanggungjawaban Tokopedia atas kerugian pembeli akibat transaksi ilegal, mekanisme resolusi sengketa, serta perlindungan hukum yang tersedia. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan statute approach, menganalisis Kitab UU Hukum Perdata, UU Perlindungan Konsumen, dan PP No. 80/2019, serta literatur terkait. Tokopedia bertanggung jawab terbatas sebagai mediator melalui Pusat Resolusi, namun tidak mengganti kerugian. Pembeli dapat menggugat penjual ke BPSK atau pengadilan jika mediasi gagal. Perjanjian jual beli ponsel ilegal batal demi hukum karena melanggar syarat objektif Pasal 1320 KUHPerdata. Perlunya penguatan regulasi verifikasi penjual oleh e-commerce dan edukasi konsumen. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji efektivitas BPSK atau kebijakan anti-barang ilegal di platform digital.

**Kata kunci:** Tanggung jawab perdata, e-commerce, ponsel ilegal, perlindungan konsumen, BPSK

### **Abstract**

*The advancement of e-commerce facilitates buying and selling transactions, but it also poses risks such as the sale of illegal ex-inter mobile phones that harm consumers. The case of TW who bought an illegal mobile phone on Tokopedia shows the need for an analysis of the civil liability of e-commerce platforms in protecting buyers. This study aims to examine Tokopedia's liability for buyers' losses due to illegal transactions, dispute resolution mechanisms, and available legal protections. This study uses a normative juridical method with a statute approach, analyzing the Civil Law Code, the Consumer Protection Law, and Government Regulation No. 80/2019, as well as related literature. Tokopedia is limited to the responsibility of mediating through the Resolution Center, but does not compensate for damages. The buyer can sue the seller to the BPSK or the court if mediation fails. The agreement to buy and sell illegal mobile phones is null and void because it violates the objective requirements of Article 1320 of the Civil Code. The need to strengthen seller verification regulations by e-commerce and consumer education. The next research can examine the effectiveness of BPSK or anti-illegal goods policies on digital platforms.*

**Keywords:** Civil liability, e-commerce, illegal mobile phones, consumer protection, BPSK

Corresponding: Taris Asyafa

E-mail: [tarsyfa01@gmail.com](mailto:tarsyfa01@gmail.com)



## **PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi informasi yang sangat cepat membawa dampak positif bagi kehidupan manusia, termasuk dalam aktivitas ekonomi, terutama dalam mekanisme transaksi jual beli. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 Angka 16 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa

“Penyelenggaraan Transaksi Elektronik adalah rangkaian kegiatan Transaksi Elektronik yang dilakukan antara Pengirim (pihak penjual) dan Penerima (pihak pembeli) melalui Sistem Elektronik”. Dalam pelaksanaan transaksi secara online terdapat media yang disebut dengan e-commerce yang mana hal ini dipergunakan untuk mempromosikan produk penjual. Hadirnya e-commerce membuat masyarakat terbantu karena penggunaannya yang praktis, cepat, dan efisien dalam mengakses informasi yang dibutuhkan dalam memilih barang dan juga jasa yang hendak dibeli (Maulana & Suryokencono, 2023).

Perjanjian jual beli merupakan salah satu bentuk perjanjian yang diatur secara khusus dalam KUHPdata. Perjanjian ini berisi aturan tentang tanggung jawab masing-masing pihak. Salah satu pihak wajib memberikan atau menyerahkan barang ataupun jasa tertentu kepada pihak lainnya dalam perjanjian sesuai dengan apa yang telah disepakati. Di sisi lain, pihak yang menerima barang atau jasa tersebut bertugas untuk membayar sesuai dengan perjanjian yang sudah disetujui bersama. Transaksi jual beli secara online memiliki beberapa persamaan mendasar dengan transaksi jual beli secara tradisional. Salah satu persamaan utamanya adalah keterlibatan perjanjian antara pihak-pihak yang terlibat, di mana kesepakatan menjadi elemen penting dalam kedua jenis transaksi tersebut. Karena itu, dalam jual beli online juga harus dipenuhi empat syarat sahnya perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 KUHPdata. Keempat syarat ini adalah elemen penting yang wajib ada agar perjanjian antara kedua pihak diakui sah dan memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Tanpa pemenuhan syarat-syarat tersebut, perjanjian tersebut tidak dapat diakui sebagai sah di mata hukum. Banyaknya kemudahan yang ditawarkan melalui jual beli online maka juga akan berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan. Salah satunya bentuk jual beli telepon seluler (Ponsel) dengan garansi inter melalui e-commerce.

Jual beli ponsel ex-inter merupakan jual beli ponsel bekas yang diimpor dari negara lain. Jual beli ponsel ex-inter ini merupakan jual beli ponsel ilegal atau black market dan banyak beredar di pasar e-commerce. Peredaran ponsel ex-inter atau ponsel ilegal ini dianggap oleh sebagian masyarakat sebagai solusi atas produk ponsel legal yang mahal yang dijual oleh toko distributor resmi. Namun, masyarakat kurang memahami konsekuensi hukum yang dapat ditimbulkan ketika mereka membeli ponsel ex-inter ini (Rahadita et al., 2023). Kerugian yang ditimbulkan akibat jual beli telepon seluler ilegal ini dikarenakan produk yang diperjual belikan merupakan barang bekas pakai yang diimpor dari china dan tidak melewati proses bea cukai, hal ini tentu dapat merugikan pembeli karena terdapat regulasi yang mewajibkan pendaftaran IMEI untuk seluruh alat telekomunikasi. Hal ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2021 tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pendaftaran IMEI atas Perangkat Telekomunikasi Dalam Pemberitahuan Pabean. Kemudian apabila IMEI ponsel tidak terdaftar maka pengguna ponsel tersebut tidak dapat mengakses internet karena sinyal pada ponsel tersebut akan terblokir selain itu pembeli tidak akan mendapatkan garansi resmi apabila terjadi kerusakan pada ponsel.

Seperti halnya yang dialami oleh salah seorang pembeli sebut saja TW, TW telah membeli ponsel ex-inter melalui salah satu reseller Tokopedia. Walaupun harga yang ditawarkan oleh penjual lebih murah dari ponsel yang dijual di gerai resminya, TW merasa bahwa ia akan mendapatkan haknya sama seperti dengan ia membelinya di gerai resmi karena sebelum TW sepakat untuk membeli ponsel ex-inter di reseller tersebut penjual menjelaskan bahwa ponsel yang ia jual secara keseluruhan aman, salah satunya mengenai IMEI. Tetapi setelah beberapa bulan terjadinya transaksi jual beli, kemudian pembeli menemukan bahwa sinyal pada ponsel yang baru ia beli tersebut terblokir dan ketika TW memeriksa di web Kemenperin IMEI ponsel yang ia beli tersebut belum terdaftar. TW yang merasa dirugikan

akhirnya mencoba untuk meminta pertanggung jawaban dari penjual namun tidak ada tanggapan bahwa penjual akan bertanggung jawab dan lebih banyak mengelak setiap dihubungi pembeli (Ibrahim, 2023). Berdasarkan penjelasan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, TW sebagai pembeli yang beritikad baik merasa dirugikan akibat perjanjian jual beli tersebut maka dari pihak Tokopedia sebagai wadah terjadinya perjanjian jual beli tersebut perlu melakukan Tindakan guna memulihkan kerugian yang dirasakan oleh pembeli.

Tema yang diangkat di dalam penelitian ini juga pernah diteliti oleh beberapa penelitian terdahulu, salah satu diantaranya: Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fathur (2020). Pada penelitian tersebut membahas mengenai tanggung jawab Tokopedia dalam menjaga keamanan data konsumen/pembeli. Hal ini berkaitan dengan pelanggaran hak privasi dan keamanan informasi, yang merupakan isu sensitif di era digital (Fathur, 2020). Terdapat perbandingan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, terutama dalam hal jenis tanggung jawab yang dibahas. Fokus utama penelitian ini adalah tanggung jawab Tokopedia dalam operasional jual beli di platformnya, khususnya terkait perlindungan pembeli dari tindakan pihak reseller. Ini berkaitan dengan hak pembeli untuk menerima barang ataupun suatu jasa yang sesuai dengan apa yang telah disepakati saat awal transaksi.

Penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan fokus pada tanggung jawab perdata Tokopedia dalam kasus barang ilegal, berbeda dari penelitian Muhammad Fathur (2020) yang membahas kebocoran data pribadi konsumen, dimana penelitian ini menelaah pertanggungjawaban Tokopedia atas kerugian pembeli akibat transaksi ponsel ex-inter ilegal serta implikasi hukum barang black market bagi platform e-commerce. Selain itu, penelitian ini secara khusus menganalisis mekanisme resolusi sengketa dan perlindungan konsumen, dengan mengkaji peran Tokopedia sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa serta batasan tanggung jawabnya, termasuk opsi hukum melalui BPSK dan pengadilan, berbeda dari studi sebelumnya yang membahas perlindungan konsumen secara umum. Lebih jauh, penelitian ini juga mengeksplorasi keabsahan perjanjian jual beli ponsel ex-inter ilegal berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata, khususnya syarat objektif yang belum dibahas secara rinci dalam penelitian Prawira Buana dkk. (2020).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan pendekatan yuridis normatif sebagai metode utama. Penelitian ini memakai pendekatan berbasis undang-undang (Statute Approach), yaitu dengan mengkaji berbagai aturan hukum yang berhubungan dengan topik yang diteliti. Hasil dari kajian tersebut kemudian dijadikan dasar untuk menganalisis dan menyelesaikan masalah dalam topik penelitian ini.

Untuk menyelesaikan isu serta memberikan preskripsi mengenai masalah hukum pada penelitian maka diperlukan bahan-bahan hukum, diantaranya, bahan hukum primer yang digunakan berupa Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Kemudian bahan hukum sekunder yang digunakan, yaitu berupa buku teks termasuk skripsi dan tesis, dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan pertanggungjawaban e-commerce. Sedangkan, Bahan hukum tersier yang dimanfaatkan mencakup Kamus Besar Bahasa Indonesia dan berbagai kamus hukum. Proses pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui metode studi pustaka (Library Research).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pertanggungjawaban Perdata Tokopedia Terhadap Kerugian dalam Perjanjian Jual Beli Ponsel Ex-Inter.**

Saat ini, masyarakat lebih memilih melakukan jual beli secara online karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Sebagai contoh, dengan berbelanja online, pembeli dapat menghemat waktu dan juga uang karena tidak perlu pergi ke toko fisik. Cukup dengan ponsel, mereka dapat membeli barang yang diinginkan. Secara umum, transaksi jual beli secara digital memiliki kemiripan dengan transaksi jual beli tradisional. Kedua jenis transaksi ini memiliki kesamaan utama, yaitu adanya perjanjian yang mengikat antara pembeli dan penjual, yang mana perjanjian ini dapat mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak terkait. Menurut Pasal 1313 KUHPerdata, perjanjian didefinisikan sebagai suatu tindakan di mana satu pihak atau lebih menyatakan kesepakatan untuk mengikatkan diri terhadap satu atau beberapa pihak lainnya. Dari sudut pandang filosofis, perjanjian dapat dipahami sebagai sebuah relasi antara hak dan kewajiban yang memiliki makna mendalam dan nilai yang sakral. Hal ini didasarkan pada prinsip fundamental yang menegaskan bahwa setiap perjanjian disusun secara bebas, dengan kehendak yang sepenuhnya sukarela dari para pihak yang terlibat, tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak manapun. Perjanjian tersebut didasarkan pada keinginan dan kesadaran masing-masing pihak, dengan keyakinan bahwa isi perjanjian tersebut wajib untuk dipatuhi dan dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat Bersama (Prawira Buana et al., 2020).

Perjanjian adalah sebuah kesepakatan hukum yang melibatkan minimal dua pihak, di mana masing-masing pihak sepakat untuk saling berjanji dan bertanggung jawab atas apa yang sudah disepakati bersama. Kesepakatan ini menjadi landasan bagi kedua belah pihak untuk menjalankan hak dan kewajibannya. Perjanjian ini menjadi dasar yang mengatur hubungan hukum antara para pihak secara timbal balik (Wahyuni & Dalimunthe, 2022). Para pihak yang sudah sepakat dalam perjanjian memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk saling menjalin komitmen dalam menjalankan atau menghindari tindakan tertentu yang telah disepakati. Komitmen ini menjadi dasar hubungan yang mengikat dan mengatur hak serta kewajiban antara masing-masing pihak sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Demi tercapainya hasil yang telah disepakati bersama, hak serta kewajiban para pihak perjanjian wajib terpenuhi, sebagaimana hak dan kewajiban ini ada akibat dari hubungan hukum yang mereka buat melalui perjanjian tersebut.

Pada dasarnya, baik penjual maupun pembeli dalam perjanjian jual beli memiliki tugas untuk menjalankan hak dan kewajiban mereka masing-masing. Penjual bertanggung jawab untuk memberikan barang sesuai dengan apa yang telah disepakati dalam perjanjian, dan berhak menerima pembayaran sesuai dengan harga yang sudah ditentukan. Sebaliknya, pembeli memiliki kewajiban untuk membayar sesuai dengan harga yang telah disetujui serta berhak mendapatkan barang seperti yang dijanjikan dalam kesepakatan. Ketentuan ini berlandaskan pada prinsip dasar perjanjian jual beli, yang bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara hak dan jua kewajiban bagi para pihak yang ikut serta dalam transaksi tersebut (Johanis F. Mondoringin, 2023).

Transaksi jual beli online memang memberikan berbagai kemudahan, tetapi bukan tidak mungkin memiliki beberapa kekurangan, seperti pembeli yang tidak dapat memeriksa barang secara langsung. Hal ini memberi peluang bagi penjual untuk melakukan penipuan dengan mengirim produk yang sudah dibayar pembeli tetapi berbeda dengan deskripsi yang diuraikan pada marketplace, yang pada akhirnya pembeli dirugikan dalam transaksi tersebut.

Dalam kasus TW, perlu ditekankan bahwa kerugian yang dialami oleh TW berasal dari hubungan hukum mereka dengan reseller, yaitu perjanjian jual beli online yang dilakukan melalui platform e-commerce yang dikenal sebagai Tokopedia. Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdata, yang menyebutkan bahwa "Jual beli adalah suatu perjanjian di mana salah satu pihak berjanji untuk menyerahkan suatu barang, sementara pihak lainnya

berkewajiban membayar harga yang telah disepakati." Secara umum, perjanjian jual beli online memiliki beberapa kemiripan dengan jenis perjanjian lainnya. Salah satu kemiripannya adalah keduanya harus mematuhi aturan hukum yang berlaku, terutama terkait syarat-syarat yang harus dipenuhi agar perjanjian tersebut diakui sah secara hukum. Keempat syarat sah tersebut terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdata, Adapun syarat-syaratnya sebagai berikut: (1) Adanya kata sepakat antara pihak-pihak terkait; (2) Kecakapan secara hukum dari pihak-pihak yang membuat perikatan; (3) Adanya objek yang jelas dalam perjanjian; (4) Suatu sebab yang halal.

Menurut Pasal 1320 KUHPerdata, sebuah perjanjian dianggap sah secara hukum jika memenuhi empat syarat yang terbagi dalam dua kategori utama, yakni syarat terkait pihak yang terlibat (subjek) dan syarat mengenai barang atau jasa yang diperjanjikan (objek). Syarat subjektif mencakup kesepakatan yang tercapai antara para pihak tanpa adanya unsur paksaan, penipuan, atau kekhilafan, serta kecakapan hukum yang dimiliki para pihak terkait. Di sisi lain, Syarat objektif dalam suatu perjanjian meliputi kepastian terkait objek yang menjadi pokok perjanjian serta tujuan perjanjian yang harus mengikuti ketentuan hukum serta norma kesusilaan yang sedang digunakan di masyarakat saat ini. Jika syarat subjektif dalam perjanjian tidak dipenuhi, perjanjian tersebut bisa dibatalkan melalui prosedur hukum yang ada. Namun, jika syarat objektif dilanggar, perjanjian tersebut langsung dianggap batal sejak awal dan tidak lagi memiliki kekuatan hukum yang mengikat para pihak (Retna, 2012).

Berkaitan dengan kasus yang dialami oleh TW, perjanjian jual beli ponsel ex-inter melalui e-commerce bisa dinyatakan tidak sah karena salah satu syarat objektif, yaitu alasan yang sah, tidak terpenuhi. Hal ini berkaitan dengan peraturan pemerintah yang mewajibkan pendaftaran International Mobile Equipment Identity (IMEI) pada setiap perangkat ponsel yang dibeli dari luar negeri yang tertuang dalam Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-7/BC/2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2021 tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pendaftaran IMEI atas Perangkat Telekomunikasi Dalam Pemberitahuan Pabean. TW sebagai pembeli yang tidak mengetahui perihal tersebut tentu sangat dirugikan karena sejak awal kesepakatan perjanjian jual beli reseller menyakinkan TW bahwa ponsel yang akan dibelinya sudah didaftarkan IMEInya pada Kementerian Perindustrian (Kemenperin). Maka dari itu dalam kasus ini reseller dan Tokopedia harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami TW.

Pertanggungjawaban adalah proses yang terjadi dalam hubungan hukum yang di dalamnya terdapat hubungan sebab akibat. Pertanggungjawaban ini dapat muncul karena adanya kejadian hukum tertentu yang membuat masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban. Contohnya, dalam perjanjian jual beli, penjual dan pembeli memiliki tanggung jawab masing-masing, seperti menyerahkan barang dan membayar, yang merupakan bentuk dari pertanggungjawaban. Dalam hal ini, setiap pihak yang terlibat memiliki tanggung jawab tertentu yang harus dilaksanakan sebagaimana sudah diatur dan disepakati sejak awal. Kewajiban ini mencerminkan tanggung jawab setiap pihak untuk menjalankan peran mereka dalam perjanjian tersebut. Pertanggungjawaban merupakan bagian dari kewajiban yang menjadi tahap akhir dalam sebuah hubungan hukum. Pertanggungjawaban menjadi sangat penting ketika salah satu pihak gagal untuk memenuhi kewajibannya terhadap pihak lainnya sesuai dengan apa yang telah disepakati dalam perjanjian. Dalam situasi semacam ini, pihak yang gagal melaksanakan kewajibannya harus melakukan tanggung jawab atas ketidakmampuannya tersebut. Tanggung jawab ini mencakup konsekuensi yang timbul akibat pelanggaran atas kewajiban yang telah disetujui dalam kesepakatan awal. Menurut Kelsen, pertanggungjawaban hukum sangat terkait dengan kewajiban, karena setiap individu dianggap bertanggung jawab atas perbuatannya yang melanggar hukum yang berlaku (Sunggono, 2010). Pertanggungjawaban sendiri diatur dalam KUHPerdata pada Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal

1367. Pada Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPPerdata menjelaskan bahwa segala pertanggungjawaban harus terdapat unsur kesalahan yang berarti seseorang tersebut harus bersalah untuk diminta pertanggungjawaban. Asas pertanggungjawaban yang didasarkan pada unsur kesalahan berpegang pada prinsip fundamental bahwa tanggung jawab tidak dapat dikenakan apabila tidak ditemukan adanya elemen kesalahan. Dengan kata lain, keberadaan kesalahan menjadi syarat mutlak bagi pemberlakuan pertanggungjawaban dalam konteks ini (Tortious Liability atau Liability Based on Fault) (Iskandar & Rahardja, 2021).

Reseller Tokopedia pada kasus TW sudah memenuhi syarat dalam asas pertanggungjawaban yang mana dalam perjanjian jual beli ponsel ex-inter dapat dikatakan reseller melakukan unsur kesalahan berupa perbuatan melawan hukum (PMH). PMH merujuk pada tindakan yang bertentangan dengan hukum yang berlaku dan menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Tindakan ini meliputi perilaku yang tidak sesuai dengan norma yang sudah ditetapkan dan berakibat pada pelanggaran hak-hak orang lain. Unsur-unsur yang membentuk PMH mencakup: (1) adanya perbuatan yang bertentangan dengan norma hukum; (2) timbulnya kerugian bagi pihak yang dirugikan; (3) Keterkaitan sebab-akibat antara tindakan yang dilakukan dan kerugian yang ditimbulkan; dan (4) adanya unsur kesalahan. Pasal 1365 KUHPPerdata menyebutkan bahwa setiap tindakan yang melanggar hukum dan menyebabkan kerugian bagi orang lain akan menimbulkan kewajiban bagi pelaku untuk mengganti kerugian tersebut (Santoso et al., 2023).

Kewajiban untuk membayar ganti rugi muncul sebagai akibat dari adanya hubungan sebab-akibat antara perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang dan kerugian yang dialami oleh pihak lain. Dalam hal ini, hubungan antara tindakan pelaku dan dampak negatif yang dirasakan oleh pihak yang dirugikan menjadi landasan utama untuk menuntut pertanggungjawaban. Tindakan tersebut dapat berupa kelalaian maupun kesengajaan dalam melanggar hak orang lain. Dengan demikian, Pasal 1365 KUHPPerdata menegaskan adanya prinsip tanggung jawab hukum yang berlaku atas setiap kerugian yang disebabkan oleh perbuatan yang melanggar hukum. Apabila seorang reseller tidak menunjukkan itikad baik dalam melaksanakan kewajibannya, maka TW, selaku pihak pembeli, memiliki hak untuk mengajukan gugatan. Gugatan tersebut dapat diajukan lewat pengadilan yang berada di wilayah domisili pembeli atau ke lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Hal ini sebagaimana dijelaskan melalui Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam situasi semacam ini (Martinelli et al., 2023). Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dikatakan reseller Tokopedia dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang dirasakan TW. Reseller Tokopedia dikatakan melakukan tindak PMH karena barang yang diperjual belikan termasuk barang yang illegal yang berakibat pada perjanjian jual beli tersebut batal demi hukum, hal ini tentu merugikan TW karena tidak tahu menahu mengenai hal tersebut karena sejak awal transaksi TW diyakinkan bahwa ponsel yang akan dibelinya sudah aman secara fisik dan legalitasnya. Maka dari itu reseller Tokopedia dapat dibebankan tanggung jawab atas perbuatannya tersebut.

E-commerce adalah sebuah platform yang memfasilitasi aktivitas jual beli secara online. Melalui perdagangan elektronik ini, masyarakat dapat membeli atau menjual barang dan jasa menggunakan internet melalui berbagai macam platform digital. Konsep ini mencakup berbagai aktivitas komersial yang memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana utama untuk berinteraksi antara penjual dan pembeli. E-commerce tidak hanya berfungsi sebagai perantara dalam transaksi, tetapi juga memastikan bahwa hak dan kewajiban antara pembeli dan penjual dapat terpenuhi sesuai dengan aturan-aturan hukum yang saat ini sedang berlaku (O. Wijaya, 2023).

Dalam hal PMH yang dilakukan oleh penjual, e-commerce turut bertanggung jawab atas hal tersebut karena tindakan tersebut dapat merugikan pembeli yang berhak mendapatkan perlindungan hukum selama berlangsungnya transaksi. Berdasarkan hal tersebut, e-commerce memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa transaksi yang terjadi tidak merugikan pembeli yang terlibat. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdata yang menyatakan bahwa “Seseorang tidak hanya bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”. Sebagai pihak ketiga dalam perjanjian jual beli ponsel ex-inter, Tokopedia harus ikut andil dalam memberikan pertanggungjawaban terhadap kerugian yang dirasakan oleh pembeli meskipun pertanggungjawabannya terbatas. Sebagai platform yang memfasilitasi transaksi antara penjual dan pembeli, Tokopedia bertanggung jawab untuk memastikan keamanan transaksi serta melindungi pembeli dari tindak kecurangan yang dilakukan reseller-nya.

Tokopedia menetapkan batasan pertanggungjawaban yang bertujuan untuk melindungi hak pembeli serta kepentingan pelaku usaha. Jika terbukti ada pihak yang melakukan kecurangan dalam transaksi, Tokopedia akan mengambil keputusan berupa pemenang dalam sengketa tersebut yaitu pihak yang tidak bersalah. Selain itu, akun dari pihak yang terbukti melakukan kecurangan akan diblokir untuk mencegah kerugian lebih lanjut. Berdasarkan kasus yang dialami oleh TW Tokopedia akan bertanggung jawab dalam membantu pembeli apabila terjadi sengketa dengan reseller-nya. Dalam penyelesaian kasus tersebut pembeli dapat melaporkan penjual tersebut kepada Customer service Tokopedia.

Perlu diketahui bahwa Tokopedia memiliki layanan berupa Pusat Resolusi yang mana merupakan suatu fasilitas yang disediakan Tokopedia guna menyelesaikan perkara antara pembeli dan reseller-nya. Tokopedia menawarkan bantuan dalam menyelesaikan sengketa melalui fitur Pusat Resolusi, yang memungkinkan Penjual dan Pembeli mencari solusi secara bersama-sama. Namun, jika dalam waktu 2 hari tidak tercapai kesepakatan, Tokopedia berwenang mengambil langkah untuk menyelesaikan masalah melalui diskusi di fitur tersebut. Dalam proses penyelesaian sengketa melalui pusat resolusi, baik pembeli maupun penjual sepakat bahwa Tokopedia memiliki kewenangan untuk membuat keputusan berdasarkan bukti yang tersedia. Bukti tersebut mencakup data yang telah diajukan sebelumnya serta dokumen tambahan yang wajib disampaikan oleh masing-masing pihak yang bersengketa. Dalam penyelesaian sengketa, Tokopedia bertindak sebagai pihak penengah yang independen, dengan mempertimbangkan seluruh informasi yang relevan untuk mencapai penyelesaian yang adil, hal ini sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang berlaku di platform (Rahmawati, 2021).

Tokopedia memiliki peraturan yang ketat, termasuk sanksi yang akan dikenakan apabila resellernya secara nyata melakukan kesalahan karena ini tentu bisa merusak reputasi Tokopedia yang sudah dikenal oleh masyarakat. Tokopedia bisa saja melakukan penahanan dana reseller yang bersengketa dengan pembeli dan pemblokiran toko reseller. Walaupun memiliki peraturan yang cukup ketat, Tokopedia tidak memberikan jaminan berupa penggantian kerugian yang dialami oleh pembeli, hal ini sudah dijelaskan oleh Tokopedia pada web miliknya yang membahas mengenai kebijakan penggunaan Tokopedia. Maka dengan demikian, sebagai pembeli yang merasa dirugikan hanya dapat meminta ganti kerugian kepada reseller melalui pengadilan apabila tidak mendapat penyelesaian dari pusat resolusi yang sudah disediakan oleh pihak Tokopedia. Maka dari itu apabila pembeli tidak puas dengan putusan akhir penyelesaian sengketa yang ditetapkan Tokopedia, pembeli dapat mengajukan gugatan terhadap penjual atau reseller Tokopedia tersebut.

### **Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Bagi Pembeli yang Dirugikan dalam Perjanjian Jual Beli Ponsel Ex-inter**

Pada masa sekarang, ada dua cara utama untuk melakukan transaksi jual beli, yaitu metode tradisional yang berlandaskan pada nilai-nilai dan praktik yang telah lama ada, serta metode modern yang sering disebut sebagai e-commerce atau transaksi digital yang menggunakan teknologi sebagai alat utama untuk menyederhanakan dan mempercepat proses jual beli, sehingga memberikan kemudahan dan efisiensi bagi para pelaku transaksi. Kedua transaksi tersebut hampir sama secara keseluruhan, yang membedakannya hanyalah interaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli. Pada transaksi metode tradisional, penjual dan pembeli berinteraksi secara langsung atau bertatap muka, sehingga memungkinkan keduanya untuk berkomunikasi secara langsung mengenai barang yang diperjualbelikan. Sebaliknya, dalam transaksi metode modern, interaksi antara penjual dan pembeli terjadi melalui perantara platform e-commerce. Proses komunikasi ini dilakukan secara virtual tanpa adanya pertemuan fisik, di mana pembeli mengandalkan informasi yang tersedia di platform untuk membuat keputusan pembelian (Setyawati et al., 2017). Menurut Pasal 1457 KUHPerdata, perjanjian jual beli adalah kesepakatan antara dua pihak, di mana satu pihak berjanji untuk memberikan barang kepada pihak lainnya, sementara pihak tersebut berjanji untuk membayar harga yang telah disetujui dalam perjanjian tersebut. Sedangkan, menurut konteks transaksi online atau elektronik, Pasal 1 angka 2 UU ITE menyatakan bahwa "Transaksi Elektronik adalah tindakan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya."

Salah satu masalah yang sering muncul antara pembeli dan penjual adalah penipuan yang dilakukan oleh penjual. Ketidajujuran seperti ini cukup sering terjadi, terutama dalam transaksi online. Banyak penjual tidak bertanggung jawab dan menghilang saat dihubungi kembali oleh pembeli perihal barang yang sudah dijanjikan tidak sesuai sebagaimana kesepakatan awal transaksi. Seperti halnya yang terjadi pada kasus TW yang mana sudah dijelaskan sebelumnya mengenai kecurangan yang dilakukan oleh salah satu reseller Tokopedia dalam perjanjian jual beli ponsel ex-inter melalui salah satu e-commerce di Indonesia, yaitu Tokopedia.

Perlindungan hukum bagi pembeli merupakan langkah penting yang harus dilaksanakan guna memastikan terciptanya keseimbangan hak dan kewajiban antara penjual dengan pembeli. Upaya ini bertujuan untuk menjaga keadilan dalam hubungan antara kedua pihak serta memberikan jaminan perlindungan yang sesuai sebagaimana dengan peraturan yang berlaku. Keseimbangan dalam hubungan antara penjual dan pembeli sangatlah penting untuk diwujudkan, karena keduanya saling bergantung dan membutuhkan satu sama lain. Tanpa adanya pembeli, penjual tidak akan bisa mengembangkan bisnisnya dan meraih keuntungan yang diinginkan. Sebaliknya, tanpa adanya penjual, pembeli tidak akan bisa memenuhi kebutuhan hari-hari mereka, baik itu barang maupun jasa yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan betapa eratnya hubungan timbal balik antara kedua pihak (E. L. F. Wijaya, 2020).

Upaya perlindungan bagi pembeli terkait barang yang tidak sesuai deskripsi dalam transaksi online melalui e-commerce diatur dalam Pasal 4 Huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 UUPK. Dalam pasal ini, disebutkan bahwa setiap pembeli berhak memperoleh informasi yang tepat, jelas, dan dapat dipercaya mengenai kondisi barang serta jaminan yang menyertainya, untuk memastikan bahwa hak-hak pembeli terlindungi dengan baik. Selain itu, Pasal 13 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 juga mengatur bahwa pelaku usaha wajib:

- a. Memberikan informasi yang akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan terkait identitas subjek hukum, lengkap dengan data atau dokumen yang sah sebagai bukti pendukungnya;
- b. Menyajikan informasi yang akurat, jelas, dan terbuka mengenai kondisi serta jaminan yang melekat pada barang dan/atau jasa yang dipasarkan, sehingga pembeli dapat memahami sepenuhnya;
- c. Mematuhi aturan etika periklanan yang telah ditetapkan, sesuai dengan peraturan yang berlaku dan regulasi yang dikeluarkan oleh pihak otoritas yang berwenang.

Berdasarkan penjelasan pasal tersebut, Berdasarkan ketentuan Pasal 13 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, penjual wajib menghormati dan memenuhi hak-hak pembeli sebagaimana telah diatur dalam peraturan tersebut. Penjual tidak boleh mengabaikan hak-hak pembeli, terutama dalam hal memberikan informasi mengenai produk yang akan dijual harus dijelaskan dengan benar, jelas, dan terbuka. Jika penjual memberikan informasi yang salah atau menyesatkan hingga merugikan pembeli, pembeli berhak meminta ganti rugi sebagai kompensasi atas kerugian yang dialaminya. Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Huruf H UUPK, yang menyebutkan bahwa apabila pembeli menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, mereka berhak mendapatkan kompensasi, penggantian, atau ganti rugi. Langkah ini dilakukan untuk melindungi hak-hak pembeli yang dirugikan dalam transaksi tersebut.

Jika terjadi perselisihan antara penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli yang dilakukan secara online, pembeli dapat mencari solusi dengan meminta bantuan dari Lembaga Perlindungan Konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) memainkan peran yang sangat vital dalam melindungi hak-hak pembeli di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, LPK memiliki tugas untuk menerima pengaduan dari pembeli, memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai hak-hak pembeli, serta melakukan mediasi dan advokasi dalam menyelesaikan sengketa antara penjual dan pembeli. Di samping itu, LPK juga berfungsi untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan penjual dan pembeli, serta memastikan bahwa hak-hak pembeli terlindungi dengan baik sesuai peraturan yang berlaku (Daeng et al., 2023).

Penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) dapat dilaksanakan dengan menggunakan dua metode utama, yaitu mediasi atau arbitrase, yang keduanya bertujuan untuk mencapai penyelesaian yang adil antara pihak-pihak yang berselisih, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Jika pembeli merasa dirugikan dalam transaksi jual beli melalui e-commerce dan tidak puas dengan hasil penyelesaian sengketa yang diberikan oleh pihak e-commerce, langkah awal yang dapat ditempuh adalah menyelesaikan masalah tersebut melalui mediasi dengan meminta bantuan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK). Kemudian apabila penjual, dalam hal ini adalah reseller Tokopedia, tidak memiliki itikad baik dalam penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, pihak yang dirugikan dapat membawa masalah tersebut ke pengadilan. Dalam hal ini, prosedur dan langkah-langkah yang diambil akan mengikuti peraturan hukum yang berlaku (Pranata, 2023).

Selain dapat meminta bantuan kepada LPK, pembeli yang merasa dirugikan juga dapat meminta bantuan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK didirikan berdasarkan undang-undang yang mewajibkan setiap kabupaten atau kota untuk membentuknya. BPSK memiliki tugas utama untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan konsumen dengan pendekatan yang murah, cepat, dan sederhana. BPSK berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Mereka memberikan berbagai layanan, mulai dari konsultasi terkait perlindungan

konsumen, pengawasan terhadap penerapan perjanjian, hingga melaporkan dugaan pelanggaran hukum kepada pihak berwajib. Selain itu, BPSK juga menerima pengaduan, melakukan analisis terhadap konflik yang muncul, dan memanggil pihak-pihak terkait, termasuk saksi atau individu yang memiliki informasi mengenai pelanggaran hukum yang terjadi (Hulu et al., 2020).

Apabila pembeli ingin menggugat penjual, dapat meminta pendampingan BPSK. Perlu dipahami bahwa BPSK bertugas untuk memastikan kelancaran dan keteraturan dalam setiap proses persidangan, sebagaimana diatur dalam Pasal 27 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang menyatakan, "Dalam persidangan, Majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan." Di BPSK, terdapat tiga metode penyelesaian sengketa, yaitu: (1) konsiliasi, (2) mediasi, dan (3) arbitrase (Hasibuan & Rahmania, 2020).

## **KESIMPULAN**

Tokopedia sebagai platform e-commerce bertanggung jawab secara keperdataan jika pembeli dirugikan dalam transaksi, meskipun kerugian berasal dari penjual/reseller yang berada dalam pengawasannya. Bentuk tanggung jawab Tokopedia terbatas pada penyediaan mekanisme resolusi sengketa melalui pusat resolusi dan customer service. Jika mediasi internal tidak memuaskan, pembeli dapat mengajukan sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, atau menggugat penjual ke pengadilan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan eksplorasi peningkatan mekanisme resolusi sengketa e-commerce, peran regulasi pemerintah, efektivitas BPSK dan pengadilan, perlindungan konsumen dalam transaksi digital/fintech, verifikasi penjual oleh platform, serta edukasi hukum untuk meningkatkan literasi konsumen. Studi komparatif antar-platform dan analisis kebijakan baru juga diperlukan guna memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen e-commerce.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Buana, A. P., & others. (2020). Implikasi Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Telepon Seluler Ilegal (Black Market). *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)*, 6(1), 117. <https://doi.org/10.33760/jch.v6i1.268>
- Daeng, Y., Kasmira, J., Guswandi, A., Keristian, B., T, J., & Nasution, A. K. (2023). Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Dalam Menegakkan Hak Konsumen Di Indonesia. *Nasution INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 2883–2890.
- Fathur, M. (2020). Tanggung Jawab Tokopedia Terhadap Kebocoran Data Pribadi Konsumen. *Call for Paper 2nd National Conference on Law Studies: Legal Development Towards A Digital Society Era*, 43–60. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/PH/article/view/1476>
- Hasibuan, S., & Rahmania, N. (2020). Tinjauan Yuridis Wanprestasi Atas Perjanjian Jual Beli Online. *Jurnal Dimensi*, 9(1), 87–98. <https://doi.org/10.33373/dms.v9i1.2327>
- Hulu, A., Dewi Ni, A. A. L. S., & Karma, M. S. (2020). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus : Putusan BPSK Badung No.01/AP/BPSK/IV/2016). *Jurnal Preferensi Hukum*, 1(2), 28–32. <https://doi.org/10.22225/jph.1.2.2338.28-32>
- Ibrahim, M. (2023). *Hati-hati Membeli Iphone Garansi Inter di Tokopedia*. <https://infobanknews.com/hati-hati-membeli-iphone-garansi-inter-di-tokopedia/>
- Iskandar, D. S., & Rahardja, S. (2021). Pertanggungjawaban Perdata Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Jual Beli Online Di Marketplace Secara Cash on Delivery (COD). *Jurnal Ilmu Hukum*, 20(2), 10–27.

- Johanis F. Mondoringin. (2023). Tinjauan Hukum Tentang Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUH-Perdata. *Lex Privatum*, XII(Vol. 12 No. 3 (2023): Lex Privatum), 1–2.
- Martinelli, I., Saputra, V., William, L., & Licardi, S. (2023). Tanggung Jawab Hukum Atas Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Terhadap Kesesuaian Pembelian Produk Pada Video Promosi Platform Tiktok Di Indonesia. *Uneslaw Review*, 5(4), 2160–2171.
- Maulana, D. A., & Suryokencono, P. (2023). Pertanggungjawaban Pidana Bagi Pihak Marketplace Dan Penjual Dalam Jual Beli Obat Ilegal Jenis Cytotec Secara Online. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 1(2), 9. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i2.2035>
- Pranata, S. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Sosial Media. *Realism: Law Review*, 1, 79–91.
- Prawira Buana, A., Hasbi, H., Kamal, M., & Aswari, A. (2020). Implikasi Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Telepon Seluler Ilegal (Black Market). *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)*, 6(1), 117. <https://doi.org/10.33760/jch.v6i1.268>
- Rahadita, I. B. A., Ardhya, S. N., & Dantes, K. F. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Upaya Pengajuan Ganti Kerugian Atas Penipuan Jual Beli Ponsel Ilegal Pada Transaksi Elektronik Melalui E-Commerce. *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis*, 7(3), 6.
- Rahmawati, Z. (2021). *Tanggung Jawab Hukum Tokopedia Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Jual Beli Online*. Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Retna, G. (2012). Syarat Sahnya Perjanjian ditinjau dari KUHPperdata. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 05(01), 1–13.
- Santoso, A. R., Rusli, T., & Ainita, O. (2023). Analisis Yuridis Mengenai Perbuatan Melawan Hukum dalam Pengalihan Objek Hak Tanggungan (Studi Putusan Nomor 119/Pdt.G/2021/Pn Tjk). *Jurnal Hukum Malahayati*, 4(1), 15–22.
- Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*, 1(3), 46–64. <https://doi.org/10.24815/sklj.v1i3.9638>
- Wahyuni, R., & Dalimunthe, S. N. I. S. (2022). Kedudukan Hukum Perjanjian Di Dalam Pendirian Perseroan Terbatas Berbentuk Badan Usaha Mikro Dan Kecil Berdasarkan Undang-Undang Cipta Kerja. *Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Dan Ke-PPAT-An*, 6(1), 51–64. <https://doi.org/10.23920/acta.v6i1.1059>
- Wijaya, E. L. F. (2020). Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kesamaan Bunyi Merek Terhadap Barang Yang Tidak Sejenis. In *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)* (Vol. 5, Nomor 2, hal. 185). <https://doi.org/10.33760/jch.v5i2.187>
- Wijaya, O. (2023). E-Commerce: Perkembangan, Tren, dan Peraturan Perundang-Undangan. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 16(1), 41–47. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v16i1.1083>