



DOI: <https://doi.org/10.38035/jsmd.v4i1>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Penentuan Denda Sepihak Marketplace Kepada Merchant Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang

Fikri Akbar<sup>1</sup>, Alfian Ardiansyah<sup>2</sup>, Nastasia Azizah<sup>3</sup>, Leonardo<sup>4</sup>.

<sup>1</sup>Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, [fikriakbar2014@gmail.com](mailto:fikriakbar2014@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, [alfiannardiansyahh@gmail.com](mailto:alfiannardiansyahh@gmail.com)

<sup>3</sup>Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, [nastasnastasia@gmail.com](mailto:nastasnastasia@gmail.com)

<sup>4</sup>Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, [leonardoshmkn@gmail.com](mailto:leonardoshmkn@gmail.com)

Corresponding Author: [fikriakbar2014@gmail.com](mailto:fikriakbar2014@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *The rapid development of technology has given rise to something new, namely e-commerce. One part of e-commerce is marketplace. Marketplace is a platform where sellers and buyers can make online buying and selling transactions and facilitate online money transactions. Marketplace makes it easier for many people to make online buying and selling transactions, but there are still some problems that can arise related to the marketplace. The existence of this problem requires the marketplace to seek clarity in determining unilateral fines to merchants for late delivery of goods. The purpose of this writing is to analyze the marketplace determining unilateral fines for late delivery of goods and analyzing the marketplace's liability for late delivery of goods. In this research, the author hopes that the marketplace does not make the terms and conditions of unilateral fines at will.*

**Keyword:** *Fines, Merchant, Marketplace, Liability.*

**Abstrak:** Abstrak Perkembangan teknologi yang semakin pesat memunculkan sesuatu yang baru yaitu *e-commerce*. Salah satu bagian dari *e-commerce* adalah marketplace. Marketplace adalah sebuah platform dimana penjual dan pembeli bisa melakukan transaksi jual beli online dan memfasilitasi transaksi uang secara online. Marketplace memudahkan banyak orang dalam melakukan tranasaksi jual beli online, namun masih terdapat beberapa masalah yang bisa timbul terkait dengan marketplace. Adanya permasalahan ini maka perlu dicari kejelasan marketplace dalam menentukan denda sepihak kepada merchant terhadap keterlambatan pengiriman barang. Tujuan dari penulisan ini adalah menganalisa marketplace menentukan denda sepihak terhadap keterlambatan pengiriman barang dan menganalisa tanggung gugat marketplace atas keterlambatan pengiriman barang. Dalam penelitian ini Penulis berharap marketplace tidak membuat syarat dan ketentuan denda sepihak semanya sendiri.

**Kata Kunci:** Denda, Merchant, Marketplace, Tanggung Gugat

## PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk hidup selalu mempunyai kebutuhan yang bersifat fisik maupun non fisik. Kebutuhan itu tidak pernah dapat dihentikan selama hidup manusia. Untuk memenuhi kebutuhan hidup, manusia selalu berkomunikasi dengan manusia lainnya, salah satunya adalah melakukan kegiatan jual beli. Kegiatan jual beli adalah kegiatan dimana adanya penjual dan pembeli yang sedang melakukan aktivitas transaksi sehingga mencapai terjadinya kesepakatan antar para pihak hingga terjadi penyerahan barang. aktivitas jual beli sering dilakukan manusia dalam kehidupan sehari-hari namun pada umumnya banyak manusia yang tidak memahami bahwa kegiatan jual beli adalah suatu perbuatan hukum yang menimbulkan suatu akibat hukum apabila terjadi kecurangan atau salah satu pihak membatalkan adanya perjanjian tersebut (Syahfitri & Wandu, 2018).

Menurut Pasal 1457 *Burgerlijk Wetboek* (untuk selanjutnya disebut sebagai BW) mengatakan bahwa jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Selain itu, perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1458 BW yang mana berbunyi bahwa jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar. Dari kedua rumusan pasal tersebut bisa dilihat bahwa jual beli merupakan suatu kegiatan perjanjian yang melahirkan kesepakatan tentang barang tersebut beserta harga yang disepakati. Lalu penjual mempunyai kewajiban untuk menyerahkan suatu kebendaan yang dijual oleh penjual, dan penyerahan uang oleh pembeli kepada penjual. Permasalahan mengenai transaksi jual beli tidak terlepas dari perjanjian, karena setiap proses transaksi jual beli pasti akan didahului dengan sebuah persetujuan yang diwujudkan dalam perjanjian. Berdasarkan ketentuan Pasal 1313 BW mengatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan satu orang lain atau lebih. Perjanjian dapat dilakukan oleh para pihak sesuai dengan kehendaknya masing-masing baik dari segi bentuk perjanjian, macam-macam perjanjian maupun isi dari perjanjian. Hal ini merupakan wujud dari asas kebebasan berkontrak yang sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat 1 BW menyatakan bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pembuatnya. Namun demikian, sebebaskan apapun seseorang membuat perjanjian tetap harus memperhatikan syarat sahnya perjanjian seperti termuat dalam ketentuan Pasal 1320 BW, tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan ketertiban umum (Syahputra, Kurniawan, & Syaifinuha, 2015).

Dunia telah berkembang dan memasuki era globalisasi. Marketplace adalah sebuah platform atau tempat dimana penjual dan pembeli bisa melakukan aktivitas transaksi jual beli secara *online*. Menurut Mahir Pradana, marketplace adalah model bisnis dimana website yang bersangkutan tak hanya membantu mempromosikan barang dagangan saja, tapi juga memfasilitasi transaksi uang secara *online* (Pradana, 2015). Berdasarkan data survey Ipsos pada tahun 2023, marketplace diurutkan pertama yang paling memberikan keuntungan bagi pelaku usaha adalah Shopee sebanyak 65 persen, diikuti oleh Tokopedia sebanyak 20 persen diurutkan kedua, selanjutnya ada TikTok Shop sebanyak 9 persen, dan Lazada sebanyak 7 persen (Suhartadi, 2023). Terlepas dari pengertian dan karakteristik, marketplace mempunyai permasalahan hukum yakni marketplace bisa menentukan denda sepihak kepada merchant atas keterlambatan pengiriman barang ke tangan konsumen. Klausul denda itu sendiri merupakan syarat dalam suatu perjanjian yang mana menyatakan bahwa satu pihak harus memberikan sesuatu yang mana biasanya dalam bentuk uang kepada pihak lain, apabila saat terjadi pelanggaran perjanjian yang sudah terikat. Seharusnya, penentuan denda atas keterlambatan pengiriman barang dari merchant kepada konsumen merupakan substansi

perjanjian antara merchant dan konsumen sesuai dengan kesepakatan dan bukan menjadi hak perusahaan marketplace untuk mengatur dan menentukannya secara sepihak.

Tujuan penelitian ini adalah: a) menganalisis apakah marketplace berhak menentukan denda sepihak kepada merchant terhadap keterlambatan pengiriman barang; dan b) menganalisis tanggung gugat marketplace atas kerugian konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang.

## METODE

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang dilaksanakan dengan melakukan kajian terhadap norma yang berlaku di masyarakat terhadap hukum tertulis atau positif. Adapun pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan historis (*historical approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan isu hukum. Pendekatan konseptual bermula dari pandangan maupun doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum (Marzuki, 2017). Bahan hukum primer terdiri dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Bahan hukum sekunder meliputi buku, jurnal, dan artikel daring yang relevan. Teknik analisis menggunakan deskripsi kualitatif dan interpretasi hukum.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Definisi dan Jenis-jenis Marketplace

Menurut Boris Wertz dan Angela Tran Kingyens, marketplace didefinisikan sebagai "*a type of e-commerce site that connects those looking to provide a product or service (sellers) with those looking to buy that product or service (buyers)*" yang diterjemahkan: sebuah marketplace adalah jenis situs *e-commerce* yang menghubungkan para penyedia produk atau jasa (penjual) dengan mereka yang mencari untuk membeli produk atau layanan (pembeli), sehingga menciptakan efisiensi di pasar yang sebelumnya tidak efisien (Wertz & Kingyens, 2015). Menurut Opiida, marketplace adalah media online berbasis internet yang digunakan sebagai tempat transaksi bisnis, dimana konsumen bisa mencari pelaku usaha atau merchant sebanyak mungkin sesuai kriteria dengan harga pasar (Kusumaningsih, Sutopo, dkk, 2021). Menurut Mahir Pradana (2015), marketplace adalah model bisnis di mana website tidak hanya mempromosikan barang dagangan tetapi juga memfasilitasi transaksi uang secara *online*.

Marketplace diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang menggolongkan marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik. Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 menyatakan bahwa perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.

Berdasarkan hak penjual, terdapat dua jenis kerjasama di situs marketplace: (a) Marketplace murni, yaitu situs marketplace hanya memfasilitasi lapak untuk berjualan dan fasilitas pembayaran. Contoh: Tokopedia, Shopee, Lazada, Bukalapak. (b) Marketplace konsinyasi, yaitu sistem titip barang di mana pelaku usaha menyediakan produk dan spesifikasi, lalu pihak marketplace mengurus penjualan, gudang, pengiriman, hingga pembayaran. Contoh: Zalora (Mubarok, 2022).

Berdasarkan fokus produk: (a) Horizontal marketplace – menjual berbagai variasi produk tanpa spesifikasi tertentu; (b) Vertikal marketplace – hanya satu variasi produk.

Berdasarkan model bisnis: *Business to Business (B2B)*, *Business to Consumer (B2C)*, *Consumer to Business (C2B)* (Febrianna, 2022), dan *Consumer to Consumer (C2C)*.

### **Para Pihak Dalam Perjanjian Marketplace**

Dalam bisnis *e-commerce* terutama marketplace terdapat tiga pihak: merchant (pelaku usaha), marketplace (penyedia layanan/perantara), dan konsumen. Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UUPK adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Shidarta (2000) mengemukakan unsur konsumen meliputi setiap orang (termasuk badan hukum), pemakai (konsumen akhir), barang dan/atau jasa, tersedia dalam masyarakat, untuk kepentingan diri sendiri/keluarga/orang lain, dan tidak diperdagangkan.

Pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 UUPK adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan, yang berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum RI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

### **Penentuan Denda Sepihak Marketplace Kepada Merchant Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang**

Marketplace sering memiliki ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Penggunaan (*Terms and Conditions*) yang mengatur denda sepihak. Pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mewajibkan marketplace maupun pelaku usaha menyediakan layanan pengaduan konsumen apabila terjadi keterlambatan pengiriman, namun tidak mengatur kewenangan marketplace menetapkan denda. Penentuan denda atas keterlambatan pengiriman barang seharusnya merupakan substansi perjanjian antara merchant dan pembeli, bukan hak marketplace untuk mengatur dan menentukannya secara sepihak.

Klausul denda diatur dalam Pasal 1249 *jo.* Pasal 1304 BW. Pasal 1249 BW menyatakan para pihak boleh membuat klausul denda pembayaran sejumlah uang tertentu sebagai ganti rugi jika debitur wanprestasi. Namun demikian, klausul denda tersebut harus disepakati antara kreditur dan debitur dalam hubungan kontraktual langsung. Perusahaan marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik tidak sepatutnya mengikat penggunaannya dengan ketentuan yang secara material merupakan hal yang seharusnya diatur dalam hubungan hukum antara merchant dan konsumen. Dalam praktiknya, banyak marketplace menetapkan denda sepihak tanpa persetujuan konsumen, yang berpotensi melanggar prinsip kebebasan berkontrak dan asas keseimbangan (Al Imron, 2023). Oleh karena itu, klausul denda sepihak oleh marketplace dapat dibatalkan karena adanya ketidakseimbangan posisi dan unsur keterpaksaan.

### **Tanggung Gugat Marketplace Atas Kerugian Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang**

Tanggung gugat (*liability*) adalah kewajiban memikul ganti rugi akibat wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum (Hernoko, 2014). Prinsip tanggung gugat dalam hukum perlindungan konsumen meliputi: (a) berdasarkan unsur kesalahan (Pasal 1365, 1366, 1367 BW); (b) praduga selalu bertanggung gugat (pembuktian terbalik); (c) praduga tidak selalu bertanggung gugat; (d) tanggung gugat mutlak (*strict liability*); (e) tanggung gugat dengan pembatasan (kausa eksonerasi) (Kristiyanti, 2011; Purwadi, 2004).

Marketplace sebagai penyedia aplikasi bertanggung jawab atas sistem elektronik yang aman dan andal, namun pada dasarnya tidak bertanggung jawab atas transaksi langsung antara penjual dan pembeli karena kontrak dilakukan secara langsung. Akan tetapi, Pasal 19 ayat (1) UUPK menyatakan: "pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas

kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan." Dalam transaksi marketplace, jika kerugian timbul karena kelalaian sistem elektronik (misalnya pembayaran gagal, data hilang), maka marketplace bertanggung jawab. Sebaliknya, jika keterlambatan pengiriman murni kesalahan merchant, maka merchant yang bertanggung jawab. Namun demikian, marketplace tetap harus menyediakan mekanisme pengaduan dan mediasi yang efektif. Batas tanggung jawab marketplace hanya pada sistem elektroniknya, bukan pada substansi perjanjian jual beli antar pengguna (Ikhsan, 2022).

## KESIMPULAN

Marketplace atau loka pasar tidak berhak menentukan denda secara sepihak kepada merchant atas keterlambatan pengiriman barang. Klausul denda seharusnya menjadi wewenang penjual dan pembeli untuk menentukan dan menyepakatinya, karena marketplace berdasarkan definisinya adalah situs yang mempertemukan berbagai pelaku usaha, bukan pembuat aturan substantif antara merchant dan konsumen. Perusahaan marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik semestinya tidak mengikat penggunaannya dengan ketentuan yang secara material merupakan hal yang diatur dalam hubungan hukum pengguna dengan pengguna lainnya. Penentuan sepihak klausul denda oleh marketplace kepada penjual dapat dibatalkan karena perjanjian disepakati secara terpaksa akibat ketidakseimbangan posisi. Oleh karena itu, disarankan agar marketplace tidak membuat syarat dan ketentuan denda sepihak secara semena-mena, dan pemerintah segera menyediakan payung hukum yang lebih tegas mengenai batas kewenangan marketplace dalam menentukan sanksi kepada merchant.

## REFERENSI

- Al Imron, G. (2023). Bolehkah Marketplace Menentukan Denda Sepihak Kepada Merchant? *Hukumonline.com*. Diakses 20 November 2023 dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/marketplace-menentukan-denda-sepihak-kepada-merchant-1t63abd13398677/>
- Febrianna, A. (2022). Model Bisnis C2B, Cara Kerja dan Contohnya. *Dailysocial.id*. Diakses 20 Desember 2023 dari <https://dailysocial.id/post/bisnis-c2b>
- Hernoko, A. Y. (2014). Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial. *Kencana Prenada Media*.
- Ikhsan, V. A. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce Di Indonesia. *Dharmasisya: Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, 2, 679.
- Kristiyanti, C. T. S. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Kusumaningsih, S., Sutopo, J., dkk. (2021). *Buku Panduan Marketplace*. Global Aksara Press.
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Kencana Prenada Media Group.
- Marzuki, P. M. (2017). *Pengantar Ilmu Hukum: Edisi Revisi*. Kencana Prenada Media.
- Mubarok, I. (2022). Apa itu Marketplace? Pahami bedanya dengan Toko Online. *Niagahoster.co.id*. Diakses 10 Desember 2023 dari <https://www.niagahoster.co.id/blog/marketplace-adalah/>
- Pradana, M. (2015). Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia. *Jurnal Neo-bis*, 9, 37.
- Purwadi, A. (2004). Tanggung Gugat Pelaku Usaha Periklanan Ditinjau Dari Perlindungan Konsumen. *Norma: Jurnal Ilmiah Hukum*, 1, 8.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Grasindo.
- Suhartadi, I. (2023). Survei Ipsos: Platform Marketplace Membantu Meningkatkan Omzet Penjualan. *Investor.id*. Diakses 25 November 2023 dari <https://investor.id/business/325440/survei-ipsos-platform-marketplace-membantu-meningkatkan-omzet-penjualan>
- Syahfitri, T., & Wandu. (2018). Tinjauan Yuridis Jual Beli Menurut Hukum Perdata. *Jurnal Hukum Das Sollen*, 2, 1.
- Syahputra, D. F., Kurniawan, R., & Syaifinuha, Y. B. (2015). Perlindungan Hukum Transaksi E-Commerce. *Jurnal Privat Law*, 72.
- Wertz, B., & Kingyens, A. T. (2015). *A Guide to Marketplace, Marketplace-Handbook*. Version One Ventures. Diakses 8 Juli 2024 dari <http://versionone.vc/wp-content/uploads/2015/11/Marketplace-Handbook-11-08-2015.pdf>

**Peraturan Perundang-undangan**

Burgerlijk Wetboek (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185).

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22).