



Tanggung Jawab Hukum Platform Shopee Atas Penjualan Barang Palsu: Analisis Pasal 1365 KUHPerdara dan Aspek Perlindungan Konsumen

Bunga Lexsa Angelia^{1*}, Devi Raisa Fauziah², Shintia Purnama Dewi³, Aneza Putri
Setiadi⁴, Rosmatun Aliyah⁵

¹⁻⁵ Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

Email : bungalexsaangelia@gmail.com^{1*}, defazhh25@gmail.com², shintiaprnm@gmail.com³,
putrianeza97@gmail.com⁴, rosmatunal@gmail.com⁵

Abstract. *The development of electronic commerce through marketplace platforms presents new challenges in civil law enforcement, particularly concerning the platform's liability for the circulation of counterfeit goods. This study aims to analyze Shopee's legal responsibility as a provider of electronic transaction services regarding the sale of counterfeit goods, based on Article 1365 of the Civil Code concerning Unlawful Acts and its relation to consumer protection principles as regulated in the Republic of Indonesia Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research uses a normative juridical method with a legislative approach and literature study, including provisions in the Law on Electronic Information and Transactions and Government Regulation Number 71 of 2019 on the Implementation of Electronic Systems and Transactions. The research findings indicate that although Shopee does not act as a direct seller, the platform still has a legal obligation to provide a reliable, secure, and responsible electronic system. Negligence in verifying sellers and monitoring products has the potential to fulfill the elements of unlawful acts, particularly the elements of fault and causal relationship with consumer losses. This study emphasizes that Shopee qualifies as a business actor in the context of consumer protection, thereby bearing both preventive and repressive responsibilities to ensure transaction security and prevent the circulation of counterfeit goods on its platform.*

Keywords: *Consumer Protection; Counterfeit Goods; Legal Responsibility; Shopee; Unlawful Acts.*

Abstrak. Perkembangan perdagangan elektronik melalui platform marketplace menimbulkan tantangan baru dalam penegakan hukum perdata, khususnya terkait tanggung jawab platform atas peredaran barang palsu. Penelitian ini bertujuan menganalisis tanggung jawab hukum Shopee sebagai penyedia layanan transaksi elektronik terhadap penjualan barang palsu dengan berlandaskan Pasal 1365 KUHPerdara tentang Perbuatan Melawan Hukum serta keterkaitannya dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi literatur, termasuk ketentuan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Shopee tidak bertindak sebagai penjual secara langsung, platform tetap memiliki kewajiban hukum untuk menyediakan sistem elektronik yang andal, aman, dan bertanggung jawab. Kelalaian dalam melakukan verifikasi penjual dan pengawasan produk berpotensi memenuhi unsur perbuatan melawan hukum, terutama elemen kesalahan dan hubungan kausal dengan kerugian konsumen. Penelitian ini menegaskan bahwa Shopee berkedudukan sebagai pelaku usaha dalam konteks perlindungan konsumen, sehingga memiliki tanggung jawab preventif maupun represif untuk menjaga keamanan transaksi dan mencegah peredaran barang palsu di platformnya.

Kata kunci: Barang Palsu; Perbuatan Melawan Hukum; Perlindungan Konsumen; Shopee; Tanggung Jawab Hukum.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah mentransformasi perdagangan secara fundamental, dengan platform e-commerce seperti Shopee menjadi instrumen utama ekonomi digital Indonesia. Ekonomi digital nasional diproyeksikan melampaui USD 130 miliar pada 2025, didorong oleh sektor e-commerce dan lebih dari 221 juta pengguna internet (International

Trade Administration 2025). Namun, pertumbuhan masif ini diiringi tantangan hukum yang kompleks, terutama maraknya peredaran barang palsu di dalam platform marketplace.

Praktik penjualan barang palsu tidak hanya merugikan pemegang Hak Kekayaan Intelektual, tetapi juga membahayakan kesehatan, keselamatan, dan keamanan konsumen (Haris and Yustitiantingtyas 2025). Dalam praktiknya, korban sering kesulitan memperoleh pemulihan kerugian yang proporsional. Hal ini diperparah oleh posisi platform yang kerap membatasi diri sebagai intermediary dan mengalihkan seluruh risiko kepada penjual melalui klausul baku, padahal penjual tersebut seringkali fiktif atau sulit dilacak (Shopee Indonesia 2025b). Terjadi kesenjangan antara keuntungan ekonomi yang diperoleh platform dari setiap transaksi dengan tanggung jawab hukumnya atas aktivitas yang difasilitasi.

Secara normatif, hubungan hukum dalam transaksi elektronik diatur oleh beberapa instrumen. Pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melawan hukum menegaskan kewajiban ganti rugi bagi pelaku yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian, di mana "kesalahan" dapat berupa kelalaian (omission) dalam memenuhi kewajiban hukum (R 1992; Saudira 2024). Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memperluas konsep pelaku usaha hingga mencakup pihak dalam rantai distribusi, sementara UU ITE dan PP 71/2019 mewajibkan Penyelenggara Sistem Elektronik seperti Shopee untuk menjamin keandalan dan keamanan sistemnya (Indonesia 1999, 2008, 2019). Meski demikian, implementasi regulasi ini dalam praktik masih menunjukkan keterbatasan, di mana mekanisme internal platform dinilai reaktif dan belum sepenuhnya menjamin keadilan bagi konsumen (Amelia et al. 2023).

Kesenjangan antara pengaturan normatif yang ada dan realitas perlindungan hukum inilah yang menimbulkan urgensi penelitian. Kajian mendalam untuk mengonstruksi tanggung jawab hukum platform melalui pendekatan perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdara) masih relatif jarang dibandingkan pendekatan hukum konsumen atau administratif. Oleh karena itu, penelitian ini secara spesifik bermaksud menjawab: bagaimana konstruksi tanggung jawab hukum Shopee atas penjualan barang palsu dapat dibangun melalui interpretasi Pasal 1365 KUHPerdara? Seberapa efektif mekanisme perlindungan konsumen yang ada dalam menyelesaikan sengketa barang palsu? Dan apa hambatan hukum dalam penegakan tanggung jawab platform e-commerce? Tujuannya adalah menganalisis tanggung jawab hukum, mengevaluasi efektivitas perlindungan, serta mengidentifikasi hambatan untuk memberikan rekomendasi kebijakan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan hukum perlindungan konsumen di era ekonomi digital, sekaligus menjadi dasar rekomendasi kebijakan bagi penguatan regulasi tanggung jawab

platform e-commerce di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian ini didasarkan pada teori perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menegaskan bahwa kewajiban ganti rugi dapat timbul tidak hanya dari pelanggaran undang-undang, tetapi juga dari kelalaian dalam memenuhi kewajiban hukum (Indonesia, 2025). Dalam doktrin hukum perdata, kelalaian (omission) yang menimbulkan kerugian dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum apabila memenuhi unsur perbuatan, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausalitas (Djojodirdjo 1982). Selain itu, penelitian ini juga bertumpu pada teori tanggung jawab pelaku usaha dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memperluas pengertian pelaku usaha hingga mencakup pihak-pihak yang terlibat dalam rantai distribusi barang dan jasa, termasuk penyedia platform digital (Indonesia 1999). Dengan demikian, platform marketplace tidak lagi dipandang semata sebagai perantara pasif, melainkan sebagai pihak yang memiliki kewajiban kehati-hatian (duty of care) dalam menyediakan sistem transaksi yang aman dan andal (Agustina 2003). Berdasarkan kedua landasan teori tersebut, penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa kelalaian platform marketplace dalam mengawasi dan mencegah peredaran barang palsu berpotensi memenuhi unsur perbuatan melawan hukum dan menimbulkan tanggung jawab hukum secara proporsional (P. M. Marzuki 2017).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang bertujuan menganalisis tanggung jawab hukum Shopee atas peredaran barang palsu melalui perspektif Pasal 1365 KUHPerdata dan kerangka hukum perlindungan konsumen (P. M. Marzuki 2017). Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan untuk menelaah dan menafsirkan ketentuan dalam KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 dan pendekatan kasus untuk menganalisis putusan pengadilan yang relevan (P. D. M. Marzuki 2017; Soekanto and Mamudji 2003). Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara deskriptif-analitis dengan interpretasi hukum sistematis guna membangun konstruksi tanggung jawab hukum serta menilai kesenjangan antara law in books dan law in action (Soekanto 2010).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kerangka Hukum Tanggung Jawab Platform E-commerce

Status hukum Shopee sebagai “penyelenggara Sistem Elektronik” (UU ITE)

Penyelenggara Sistem Elektronik merupakan badan usaha atau penyelenggara negara yang menyediakan, mengelola atau mengoperasikan sistem elektronik. Singkatnya, PSE dalam E commerce merupakan penjematan antara pembeli dan penjual. Di sini, shopee merupakan penjematan antara penjual dan pembeli yang ingin bertransaksi secara online.(Mahmudiansyah and Suryokencono 2025) Shopee tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang dari pihak penjual, tanggung jawab sepenuhnya dibebankan kepada penjual kecuali dalam keadaan tertentu. Karena shopee bukan penyedia barang, melainkan hanya berperan sebagai perantara yang memepertemukan antara menjual dan pembeli saja, seperti yang dijelaskan dalam UU No. 19 Tahun 2016 pasal 6 huruf (a) bahwa: Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/ atau mengoperasikan Sistem Elektronik, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.(Indonesia 2016)

Tentunya suatu e-commerce dapat dinyatakan sebagai PSE apabila sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi perantara. PSE bukan hanya menjadi penyelenggara saja, tetapi juga PSE wajib menjamin keamanan data penjual maupun pembeli, menjaga keamaan siber dari peretasan maupun kehilangan data, menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa, memberikan konsekuensi kepada penjual yang melakukan pelanggaran hukum, bertanggung jawab penuh atas pengelolaan sitem, bukan barang. Jika ada pelanggaran data, memperluas tanggung jawab ini kepada perusahaan e-commerce dan badan Ototitas Jasa Keuangan (OJK).(BENUF 2019)

Shopee termasuk kedalam Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat yang merupakan Penyelenggara Sistem Elektronik yang dilakukan oleh perseorangan, badan usaha maupun swasta yang bukan penyelenggara negara dan instansi pemerintah. Menurut Pasal 21 Permenkominfo 5/2020, PSE Lingkup Privat wajib memberikan akses terhadap sistem dan data elektronik dari layanannya pada kementerian atau aparat terkait dalam rangka pengawasan dan penegakkan hukum.(Oktari 2022)

Tanggung jawab terbatas dan tanggung jawab proporsional

Dalam setiap aspek kehidupan kita tidak pernah luput dari kesalahan dan tanggung jawab yang mengikutinya, begitupun dalam penyelenggaraan system elektronik, berbagai kesalahan sangat mungkin terjadi. Sehingga muncul lah yang nama nya tanggung jawab

terbatas dan tanggung jawab proporsional. Tanggung jawab terbatas atau limited liability merupakan pembatasan tanggung jawab secara hukum terhadap platform shopee yang berhubungan dengan sistem, ketika ada kesalahan dari penjual yang merugikan pembeli, shopee hanya bertanggung jawab secara terbatas yaitu dengan cara menyediakan layanan pengaduan, menjaga dan memperkuat keamanan transaksi, dan menindak penjual setelah menerima laporan dari pembeli. Hal ini dikarenakan shopee tidak terlibat langsung dalam penjualan barang, seperti yang sudah diketahui, shopee hanya berperan sebagai perantara bukan penjual.(Haris and Yustitiningtyas 2025)

Tanggung jawab proporsional merupakan tanggung jawab bersama yang dimana setiap pihak yang terlibat dalam kesalahan harus bertanggung jawab sesuai dengan porsi kesalahan yang dilakukan. Jika ada penjual yang melakukan penipuan dan merugikan pembeli, lalu pembeli melapor kepada shopee dan shopee tidak menindak pelaku penipuan secara tegas, sehingga dia melakukan penipuan lebih banyak lagi, maka di sini shopee berkontribusi dalam kerugian yang dialami oleh pembeli. Maka shopee harus bertanggung jawab atas kesalahan dan kelalaiannya dalam mengawasi kegiatan jual beli online. Pembagian tanggungjawabnya, penjual bertanggungjawab atas penipuan, dan shopee bertanggung jawab atas kelalaian pengawasan system. Bentuk pertanggungjawaban terhadap platform pada prinsipnya lebih tepat dikenakan dalam bentuk sanksi administratif, mengingat kedudukan platform sebagai penyelenggara sistem elektronik. Dalam konteks tertentu, apabila kelalaian pengawasan sistem juga berdampak pada keamanan data pribadi konsumen, maka ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi dapat digunakan sebagai dasar pengenaan sanksi administratif terhadap platform e-commerce.(P. P. Indonesia 2022)

Analisis Pasal 1365 KUHPerduta terhadap Kelalaian Shopee Unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum

Dalam hukum perdata Indonesia, Pasal 1365 KUHPerduta menyatakan bahwa: Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.(Indonesia. 2025)

Penerapan pasal ini penting dalam menilai tanggung jawab marketplace seperti Shopee ketika terjadi kelalaian dalam verifikasi seller yang mengakibatkan konsumen dirugikan. Kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian Shopee bisa berbentuk materiil maupun immateriil. Kerugian materiil misalnya uang yang hilang karena barang tidak dikirim atau barang yang diterima tidak sesuai. Sedangkan kerugian immateriil berupa rasa kecewa,

hilangnya kepercayaan, atau reputasi yang tercoreng. Kerugian ini menjadi dasar bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi. Sejumlah penelitian hukum menegaskan bahwa marketplace tidak dapat serta-merta melepaskan tanggung jawab dengan alasan hanya sebagai perantara.

Menurut Amalia Alya Azhari unsur-unsur perbuatan melawan hukum adalah syarat-syarat materil yang harus dipenuhi agar suatu perbuatan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum sehingga menjadi dasar untuk menuntut ganti kerugian(Azhari 2024). Syarat syarat materil perbuatan melawan hukum terdiri dari: **a) Adanya perbuatan yang melawan hukum, dengan adanya putusan Hoge Raad 1919**, konsep perbuatan melawan hukum menjadi lebih luas. Sehingga suatu perbuatan dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum apabila melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, bertentangan dengan kesusilaan yang baik, dan bertentangan dengan keharusan dan kepatutan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat mengenai orang lain atau benda (Setiawan 1999). **b) Adanya kesalahan**, apabila seseorang pada waktu melakukan perbuatan melawan hukum tersebut tahu betul bahwa perbuatannya akan berakibat pada suatu keadaan tertentu yang merugikan. Syarat bahwa seseorang tahu betul akan adanya akibat itu ialah bahwa seseorang itu tahu akan adanya keadaan-keadaan yang menyebabkan kemungkinan akibat itu akan terjadi (Agustina 2003). **c) Adanya kerugian**, bagi korban juga merupakan syarat agar gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum dapat dipergunaan. Kerugian tersebut harus diganti oleh orang-orang yang dibebankan oleh hukum untuk mengganti kerugian tersebut. Dari segi kacamata yuridis, konsep ganti rugi dalam hukum dikenal dalam dua bidang hukum, yaitu konsep ganti rugi karena wanprestasi kontrak dan konsep ganti rugi karena perikatan berdasarkan undang-undang termasuk ganti rugi karena perbuatan melawan hukum(Fuady 2013). **d) Hubungan Kausal (Oorzakelijk Verband)**, dari perumusan Pasal 1365 KUHPerdara dapat diketahui bahwa suatu perbuatan tertentu dapat disebut sebagai sebab dari suatu peristiwa tertentu. Yang dimaksud dengan sebab adalah sesuatu yang dengan bekerjanya menimbulkan perubahan, yang telah menimbulkan akibat. Hubungan kausal atau hubungan sebab akibat menjadi persyaratan penting karena untuk memuktikan antara perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan kerugian yang dialami harus terhubung dalam suatu kerangka kausalitas. Dalam hukum pidana pentingnya ajaran kausalitas ini adalah untuk menentukan siapakah yang dapat dipertanggungjawabkan terhadap timbulnya suatu akibat dan dalam bidang hukum perdata ajaran kausalitas digunakan untuk meneliti apakah ada hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang ditimbulkan, sehingga si pelaku dapat dipertanggungjawabkan(Djojodirdjo 1982).

Dalam perkembangan hukum perdata Indonesia, khususnya penerapan Pasal 1365 KUHPerdata, terdapat kecenderungan pengadilan maupun kajian akademik untuk mengakui kemungkinan adanya tanggung jawab marketplace terhadap kerugian konsumen. Hal ini sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen yang menempatkan marketplace bukan hanya sebagai perantara transaksi, melainkan sebagai pihak yang memiliki kewajiban kehati-hatian dalam memastikan keamanan sistem dan keabsahan penjual. Beberapa putusan atau kajian putusan menunjukkan kecenderungan pengadilan maupun artikel ilmiah mengakui kemungkinan tanggung jawab platform marketplace atas kerugian konsumen:

Putusan Perdata Nomor 105/Pdt.G/2022/PN Klaten

Pengadilan Negeri Klaten menegaskan bahwa transaksi yang dilakukan melalui marketplace tetap melibatkan platform sebagai penyedia layanan (M. K. R. Indonesia 2022). Dengan demikian, apabila terjadi pelanggaran hak konsumen, marketplace dapat dimintai pertanggungjawaban. Putusan ini menunjukkan adanya pengakuan yuridis bahwa marketplace memiliki peran aktif dalam transaksi dan tidak dapat sepenuhnya melepaskan diri dari tanggung jawab hukum.

Kasus ShopeePay (kajian di jurnal)

Studi akademis mengenai layanan dompet digital ShopeePay mencatat adanya masalah keamanan yang mengakibatkan konsumen kehilangan saldo. Dalam analisis tersebut, tindakan Shopee dikategorikan memenuhi unsur perbuatan melawan hukum karena terdapat dugaan kelalaian maupun kesengajaan yang menimbulkan kerugian nyata bagi konsumen. Kajian ini menegaskan bahwa penyedia layanan digital tidak hanya bertanggung jawab atas transaksi jual beli, tetapi juga atas sistem pembayaran yang mereka operasikan. Hal ini memperluas cakupan penerapan Pasal 1365 KUHPerdata terhadap marketplace (F.A and Suryono 2023).

Putusan pengadilan dan penelitian hukum menunjukkan bahwa pengadilan dapat mengarahkan tanggung jawab tidak hanya kepada penjual tetapi juga kepada marketplace, terutama bila kelalaiannya telah menyebabkan kerugian nyata kepada konsumen.

Perlindungan konsumen di platform Shopee

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik melalui platform Shopee secara normatif diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan di bidang perdagangan dan transaksi elektronik (Indonesia 1999, 2008, 2016, 2019, 2024). Selain itu, Shopee sebagai penyelenggara sistem elektronik menerapkan ketentuan internal yang mewajibkan penjual memberikan informasi produk secara jelas, akurat, dan bertanggung jawab sebagai upaya mencegah kerugian konsumen (Shopee

Indonesia 2025b). Pengaturan ini bertujuan menciptakan keamanan dan kepastian hukum dalam transaksi daring (Soekanto 2010).

Dalam praktiknya, Shopee menyediakan berbagai mekanisme perlindungan konsumen, antara lain sistem penahanan dana pembayaran seperti Garansi Shopee, pengajuan pengembalian barang dan dana, serta mekanisme penyelesaian sengketa internal yang menempatkan Shopee sebagai mediator antara pembeli dan penjual (Indonesia 2025; Shopee Indonesia 2025a). Mekanisme tersebut dimaksudkan untuk menjamin hak konsumen memperoleh barang sesuai deskripsi serta memberikan pemulihan apabila terjadi pelanggaran hak konsumen, sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Indonesia 1999).

Namun demikian, perlindungan yang diberikan melalui mekanisme internal platform pada umumnya bersifat administratif dan reaktif, yakni baru dijalankan setelah konsumen mengalami kerugian dan mengajukan pengaduan (Hayati and Ginting 2021). Selain itu, keberadaan klausula baku dan pembatasan tanggung jawab dalam syarat dan ketentuan platform cenderung mengalihkan risiko transaksi sepenuhnya kepada penjual, meskipun platform memperoleh keuntungan ekonomi dari setiap transaksi yang difasilitasi (Indonesia 1999; Shopee Indonesia 2025b). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara peran ekonomi marketplace dan tanggung jawab hukumnya dalam praktik.

Oleh karena itu, efektivitas mekanisme perlindungan konsumen yang disediakan Shopee masih perlu dikaji lebih lanjut, khususnya untuk menilai apakah mekanisme tersebut telah memenuhi standar kewajiban kehati-hatian (*duty of care*) sebagai penyelenggara sistem elektronik (P. M. Marzuki 2017). Kesenjangan inilah yang menjadi dasar untuk menilai kemungkinan adanya kelalaian platform yang dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara.

Tantangan Penegakan Hukum

Dalam menyelesaikan masalah tentang transaksi jual beli barang palsu, ada beberapa tantangan yang dapat menghambat penyelesaian masalah tersebut. Dalam era serba digital seperti sekarang ini, tidak sulit bagi seseorang untuk bisa memanipulasi data, menghilangkan bukti, serta merahasiakan identitas atau bahkan melakukan penyamaran identitas. Tantangan atau hambatan yang muncul: **a) Kesulitan dalam mengidentifikasi pelaku**. Asif Lutfiyana (2021) menyebutkan penemuannya tentang beberapa bentuk modus penipuan yang terjadi dalam transaksi jual beli online (Lutfiyana 2021). Salah satunya yaitu penipu bisa berperan sebagai penjual, modus yang sering dilakukan si pelaku dalam platform jual beli online ini,

yaitu menjual barang dengan harga lebih rendah dari seller lain atau dari harga aslinya. Lalu, pembeli mulai tertipu dan membayar barang, kemudian ketika pembeli menyadari bahwa barang itu palsu, penjual palsu atau si pelaku dapat memblokir akun shopee pembeli dan dapat juga mengubah identitas palsu nya, dan ia kembali menyamar sebagai penjual barang palsu lainnya. Platform jual beli online yang kami bahas dalam artikel ini merupakan platform besar yang sudah pasti memiliki ribuan, ratusan ribu, bahkan jutaan penjual, yang mana hal tersebut membuat pelaku sulit untuk diidentifikasi. Belum lagi data palsu seperti KTP palsu yang mudah didapat di zaman sekarang ini. Akibat banyaknya penggunaan KTP, dibalik kemudahan atau keunggulan dari adanya KTP, muncul penipuan baru yakni dengan KTP palsu. Dikutip dari antaranews, polisi mengungkapkan bahwa ada sindikat yang membeli ribuan data NIK dan nomor KK dari pasar gelap seharga Rp 200 per data (VIDA 2025). Para pelaku penipuan bahkan juga tidak segan untuk memakai identitas orang lain yang tidak bersalah, hal-hal tersebut membuat proses pengidentifikasian pelaku semakin sulit dilakukan. **b) Kesadaran yang kurang dari konsumen untuk melaporkan penipuan.** Hal ini juga menjadi hambatan dalam mengatasi masalah jual beli barang palsu. Dilihat dari korban yang memiliki hubungan kerabat dengan saya, seperti keluarga dan teman, mereka merasa bahwa akibat dari penipuan yang mereka alami hanya kerugian yang tergolong kecil, jadi mereka merasa bahwa mereka tidak perlu melapor. Padahal dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan (Indonesia 1999). Mereka yang menjadi korban juga beranggapan bahwa prosedur melapor ke badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) cukup rumit, jadi korban hanya melapor ke call center shopee, yang padahal shopee hanya sebagai perantara dalam transaksi tersebut, dan pasti penanganan masalah dari BPSK akan lebih baik, karena adanya BPSK atau pembentukan BPSK memiliki tujuan untuk mempermudah dan mempercepat jaminan kepastian hukum bagi konsumen yang ingin menuntut hak-haknya. Lembaga ini juga menjadi wadah bagi konsumen untuk memperoleh informasi mengenai hak-hak mereka serta jaminan perlindungan hukum yang diberikan oleh undang-undang (Nisantika and Maharani 2021).

Perkasa, Nyoman dan Bambang, menjelaskan berdasarkan hasil penelitian terkait dengan kendala dalam penegakan hukum terhadap tindak pidana penipuan berbasis e-commerce diantaranya (Perkasa, P, and Turisno 2016): **a) Bukti Digital.** Hal yang masih sulit dilakukan, karena membutuhkan kemampuan dan sarana prasarana yang memadai untuk mendapatkan bukti tersebut. **b) Perbedaan Pendapat.** Perbedaan pendapat yang terjadi diantara aparat penegak hukum dalam hal menafsirkan cybercrime yang terjadi dengan

penerapan pasal oleh masyarakat, penyidik, penuntut umum, dan hakim akan berpengaruh terhadap penyelesaian kasus tersebut, sehingga menimbulkan ketidak pastian hukum bagi para korban yang mencari keadilan. **c) Kemampuan Penyidik.** Secara umum penyidik kepolisian masih kurang dalam hal jumlah dan kualitas. Maka dari itu sangat diperlukan pelatihan untuk mendidik penyidik kepolisian untuk bisa memahami dan menguasai modus–modus operandi dari pelaku cybercrime, **d) Kesadaran dan Perhatian Masyarakat.** Kesadaran dan perhatian masyarakat untuk melaporkan kasus cybercrime kepada polisi masih sangat minim. Sebagian masyarakat merasa tidak masalah karena hanya kehilangan sejumlah uang dengan nominal yang tidak terlalu besar, sehingga mereka enggan untuk melaporkan. Mereka juga beranggapan bahwa jika dibawa ke ranah pengadilan maka akan membutuhkan dana yang lebih besar melebihi kerugian yang diderita. Padahal seharusnya masyarakat tetap melaporkan pada polisi apabila terjadi cybercrime agar membantu penegak hukum untuk memberantas para pelaku yang selama ini berkeliaran di dunia maya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dapat disimpulkan bahwa platform marketplace Shopee dapat dimintai pertanggungjawaban hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara apabila terbukti lalai dalam menjalankan kewajiban pengawasan terhadap penjual sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Meskipun pada prinsipnya Shopee memiliki tanggung jawab terbatas sebagai perantara, kelalaian dalam verifikasi dan pengendalian peredaran barang palsu berpotensi menimbulkan tanggung jawab hukum secara proporsional. Mekanisme perlindungan konsumen yang tersedia di platform masih bersifat reaktif dan belum sepenuhnya memberikan pemulihan kerugian yang adil, sehingga diperlukan penguatan regulasi dan peningkatan kewajiban kehati-hatian platform. Penelitian ini terbatas pada kajian normatif, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk mengombinasikan pendekatan empiris guna memperoleh gambaran perlindungan konsumen yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Agustina, R. (2003). *Perbuatan melawan hukum*. Program Pascasarjana Universitas Indonesia.
- Amelia, R., Sarbini, I., Adnan, & Sukirman. (2023). Penyelesaian sengketa konsumen dalam e-commerce di Indonesia. *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, 12(1), 199–210. <https://doi.org/10.34304/jf.v12i1.92>
- Azhari, A. A. (2024). *Perlindungan hukum bagi seller di aplikasi Shopee yang akunnnya diblokir sepihak oleh PT Shopee*.
- Benuf, K. (2019). Perlindungan hukum terhadap keamanan data konsumen dalam bisnis financial technology (fintech) di Indonesia.
- Djojodirdjo, M. A. M. (1982). *Perbuatan melawan hukum*. Pradnya Paramita.
- Fuady, M. (2013). *Perbuatan melawan hukum: Pendekatan kontemporer* (Edisi ke-4). Citra Aditya Bhakti.
- Haris, A., & Yustitiantingtyas, L. (2024). Perlindungan hukum konsumen terhadap transaksi e-commerce pada penjualan barang palsu. *Academos: Jurnal Hukum dan Tata Sosial*, 3(2). <https://doi.org/10.30651/aca.v3i2.22317>
- Hayati, A. N., & Ginting, A. R. (2021). Analisis mekanisme ganti rugi pengembalian dana dalam transaksi e-commerce ditinjau dari hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Kebijakan*, 15(3), 509–526. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2021.V15.509-526>
- Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Indonesia. (2016). *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*.
- Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi*.
- Indonesia. (2024). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Indonesia, Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. (2022). *Putusan Pengadilan Negeri Klaten Nomor 105/Pdt.G/2022/PN Klaten*.
- International Trade Administration. (2025). *Indonesia digital economy*. U.S. Department of Commerce. <https://www.trade.gov/country-commercial-guides/indonesia-digital-economy>
- Lutfiyana, A. (2021). Online buying and selling fraud in Indonesia and its criminal law enforcement. *Law Research Review Quarterly*, 7(1), 53–68.

- Mahmudiansyah, R., & Suryokencono, P. (2025). Analisis yuridis terhadap e-commerce yang tidak terdaftar dalam penyelenggara sistem elektronik (studi kasus pemblokiran aplikasi TEMU). *Indonesian Journal of Law and Justice*, 3(1), 10. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i1.4783>
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian hukum* (Edisi revisi). Prenada Media.
- Nisantika, R., & Maharani, N. L. P. E. S. (2021). Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Locus Delicti*, 2(1). <https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>
- Oktari, R. (2022). Kewajiban platform digital PSE sesuai aturan.
- Perkasa, R. E., Serikat, N., & Turisno, B. E. (2016). Perlindungan hukum pidana terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online (e-commerce) di Indonesia. *Diponegoro Law Journal*, 5(4), 1–13. <https://doi.org/10.14710/dlj.2016.13361>
- R., S. (1992). *Pokok-pokok hukum perdata*. Intermasa.
- Saudira, R. A. (2024). Pertanggungjawaban hukum penyedia platform terhadap barang yang melanggar merek dalam perdagangan online marketplace. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(2).
- Setiawan, R. (1999). *Pokok-pokok hukum perikatan*. Putra A. Bardin.
- Shopee Indonesia. (2025a). *Kebijakan pengembalian barang dan/atau dana*.
- Shopee Indonesia. (2025b). *Syarat dan ketentuan penggunaan*. <https://shopee.co.id/docs/3015>
- Soekanto, S. (2010). *Pengantar penelitian hukum*. UI Press.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2003). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Rajawali Press.
- VIDA. (2025). *KTP palsu: Jenis penipuan dan cara menghindarinya*. <https://vida.id/id/blog/ktp-palsu>