

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi mendorong sektor perdagangan Indonesia untuk berkembang pesat. Kemajuan ini mendorong masyarakat untuk beralih dari sistem transaksi konvensional ke perdagangan elektronik. *Marketplace* Carousell disini dikenal sebagai jenis *marketplace consumer to consumer (C2C)*, yang dimana merupakan model transaksi yang berkembang yang memungkinkan pelanggan melakukan jual beli secara langsung melalui platform digital tanpa melakukan interaksi fisik. Sebagai PPMSE, Carousell tidak hanya menyediakan sarana teknologi, tetapi juga memiliki peran dalam mengatur dan mengawasi aktivitas transaksi dalam sistemnya untuk memperjualbelikan berbagai barang dengan cepat dan mudah. Dibalik dari keunggulannya tersebut, model transaksi pada *marketplace* Carousell membawa berbagai risiko hukum, terutama ketika transaksi mengarah pada penipuan (*fraud*) yang merugikan konsumen.¹

Perkembangan pesat sektor *e-commerce* di Indonesia juga diikuti dengan meningkatnya berbagai bentuk kejahatan siber, khususnya

¹ Kenneth C. Laudon dan Carol Guercio Traver, *E-Commerce: Business, Technology, Society*, ed. ke-15, Pearson, New York, 2018, hlm. 58.

penipuan dalam transaksi jual beli online. Menurut beberapa laporan lembaga perlindungan konsumen, sebagian besar pengaduan perdagangan elektronik terkait dengan penipuan seperti barang yang tidak dikirim, barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, dan pembayaran yang salah atau manipulasi pembayaran.² Menurut data yang dikumpulkan oleh CekRekening.id oleh Kementerian Komunikasi dan Digital, antara tahun 2017 dan 2024 terdapat lebih dari 528.000 laporan tentang dugaan penipuan dalam transaksi online.³ Selain itu, Kementerian Perdagangan mencatat bahwa pada tahun 2023, sekitar 91% pengaduan konsumen terkait dengan transaksi perdagangan elektronik.⁴ Studi terpisah mengungkapkan bahwa kurang lebih 65% dari total keluhan konsumen *e-commerce* di Indonesia teridentifikasi sebagai kasus penipuan online, yang menegaskan kerentanan posisi konsumen dalam ranah transaksi digital.⁵ Data diatas menunjukkan bahwa konsumen dalam ekosistem *e-commerce* berada pada posisi yang rentan.

Sebagai salah satu *marketplace* di kawasan Asia Tenggara, Carousell menyediakan fasilitas yang memungkinkan pengguna berinteraksi langsung dalam melakukan transaksi jual beli barang baru

² S. Simanjuntak et al., "Implikasi Hukum Bisnis Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* di Indonesia," *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi* 3, no. 1, 2025, hlm 9

³ Rochman, "Data Aduan Masyarakat CekRekening.id", dikutip dalam Ilmina Jihan Zafira, "Integrasi Layanan Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia Sebagai Upaya Optimalisasi Pemenuhan Hak Konsumen di Era Disrupsi", *Jurnal Rechtsvinding*, 2025, hlm. 2.

⁴ Kementerian Perdagangan RI, "Laporan Layanan Konsumen Tahun 2023", dikutip dalam Ilmina Jihan Zafira, *Ibid.*

⁵ *Ibid.*

maupun barang bekas. *Marketplace* ini sangat disukai karena sistem penilaian, kemudahan komunikasi langsung antar pengguna, dan kemudahan mengunggah produk. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa fitur transaksi pada *marketplace* ini kurang aman dan berdampak pada penyalahgunaan sistem, seperti penggunaan identitas palsu, penyesuaian reputasi akun, dan transaksi yang tidak dilakukan melalui sistem pembayaran resmi *marketplace*. Pelaku penipuan dapat memanfaatkan situasi ini untuk memperoleh keuntungan secara tidak sah.

Salah satu contoh kasus *fraud* yang terjadi dalam *marketplace* Carousell yang dilaporkan oleh konsumen melalui situs pengaduan konsumen. Dalam kasus tersebut, pembeli melakukan pembayaran kepada penjual setelah mencapai kesepakatan transaksi melalui *marketplace*, namun setelah barang dikirimkan oleh penjual, barang yang diterima oleh pembeli berbeda dengan apa yang ia beli, dan penjual tidak dapat dihubungi. Upaya konsumen untuk memperoleh penyelesaian melalui komunikasi dengan penjual maupun melalui mekanisme pengaduan pada *marketplace* tidak menghasilkan pemulihan kerugian yang dialami. Peristiwa ini menunjukkan bahwa minimnya verifikasi identitas dan pengamanan transaksi yang kurang memadai pada *marketplace* Carousell dapat dimanfaatkan oleh pelaku penipuan dan

menimbulkan kerentanan bagi konsumen dalam ekosistem *marketplace* digital.⁶

Pertumbuhan transaksi bisnis melalui Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) menuntut adanya kepastian hukum bagi konsumen dalam ekosistem perdagangan digital. Beberapa Undang-Undang di Indonesia, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, mengatur aktivitas perdagangan melalui sistem elektronik. Berdasarkan regulasi tersebut, Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab untuk menjalankan sistem yang andal dan aman serta bertanggung jawab atas operasi layanan digital yang mereka sediakan. Dengan demikian, *marketplace* tidak hanya menyediakan layanan teknologi, tetapi juga memiliki tanggung jawab khusus untuk mencegah dan menangani penyalahgunaan sistem yang merugikan.⁷

Dalam perspektif Hukum Perdata, tindakan penipuan dalam suatu transaksi dapat dikualifikasikan sebagai *bedrog* sebagaimana diatur dalam Pasal 1328 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Penipuan merupakan salah satu bentuk cacat kehendak yang dapat menjadi dasar untuk membatalkan suatu perjanjian apabila terbukti bahwa pihak lain

⁶ <https://mediakonsumen.com/2024/09/02/surat-pembaca/penipuan-oleh-penjual-di-platform-belanja-carousell-indonesia> diakses tanggal 14 Maret 2026

⁷ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

tidak akan melakukan perjanjian tersebut tanpa adanya tipu muslihat. Konsep ini juga relevan dalam transaksi elektronik, khususnya ketika pelaku menggunakan informasi yang tidak benar atau menyesatkan untuk memperoleh keuntungan dari konsumen dalam kegiatan perdagangan digital.⁸

Seiring dengan meningkatnya transaksi digital, berbagai PMSE juga menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa berbasis daring atau *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR menjadi metode penyelesaian sengketa alternatif yang dilakukan secara daring. ODR memungkinkan transaksi antara penjual dan pembeli diselesaikan melalui sistem digital tanpa harus melalui proses pengadilan. Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa secara daring dalam perdagangan elektronik dapat ditemukan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 yang memberikan pilihan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan maupun melalui mekanisme penyelesaian sengketa alternatif. Meskipun demikian, dalam praktiknya mekanisme ODR tidak selalu mampu memberikan penyelesaian yang efektif, terutama ketika pelaku penipuan tidak dapat dilacak atau akun pelaku telah dinonaktifkan oleh *marketplace*. Kondisi ini menunjukkan bahwa ODR yang disediakan oleh *marketplace* tidak selalu mampu menjamin hak konsumen secara penuh dan menimbulkan persoalan

⁸ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*, UII Press, Yogyakarta, 2013, hlm. 189.

hukum mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna ketika mekanisme penyelesaian sengketa melalui *marketplace* mengalami kebuntuan.⁹

Berdasarkan penjelasan diatas, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* masih terbatas. Melemahnya pelaksanaan regulasi, masalah dalam pembuktian dan identifikasi pelaku, kapasitas yang kurang dalam penyelesaian sengketa, dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang elemen hukum dan digital adalah beberapa tantangan penting.¹⁰ Kasus penipuan dalam transaksi *marketplace* kerap kali tidak dilaporkan karena jumlah kerugian dipandang tidak signifikan dan prosedur pelaporan dianggap kompleks serta berbiaya.¹¹

Penelitian-penelitian terdahulu yang mengkaji persoalan perlindungan konsumen dalam ekosistem *e-commerce* di Indonesia masih menyisakan *research gap* yang belum terjawab secara komprehensif. Penelitian Amalia Dharmaraya dkk. (2023) terhadap *marketplace* Carousell hanya sebatas mengkaji kelemahan administratif dan merekomendasikan penggunaan *Online Dispute Resolution* (ODR) tanpa menganalisis kepastian hukum saat mekanisme tersebut gagal.

⁹ Richard Susskind, *Online Courts and the Future of Justice*, Oxford University Press, Oxford, 2019, hlm. 67.

¹⁰ Affianto dan Muhammad Ishlahuddin, "Penegakan Hukum bagi Pelaku Tindak Pidana Transaksi Jual Beli Online E-commerce," *AHKAM* 5, no. 2, 2025; Indi Auliya Romdoni, "Legal Analysis of Consumer Protection in E-commerce Transactions," *Justisia: Jurnal Ilmu Hukum* 9, no. 1, 2024.

¹¹ Prakoso B, Sujana I, Suryani L, "Perlindungan Hukum Terhadap Korban Penipuan Jual Beli Online" *Jurnal Konstruksi Hukum* 1(2), 2020, hlm. 266-270.

Demikian pula, Allyn Lu'lu'il Maknunah (2024) yang meneliti *marketplace* Shopee serta Nadhifah Ratu Intan (2024) yang berfokus pada upaya preventif di Shopee, keduanya tidak menyentuh kedudukan dan pertanggungjawaban perdata penyelenggara itu sendiri. Gadis Dini Rahmadani (2023) pun hanya menitikberatkan kewajiban hukum penjual di Tokopedia, sementara Lalu Aria Andra (2025) mengkaji Facebook *Marketplace* yang bersifat pasif dan tidak memiliki fitur penyelesaian sengketa bawaan. Dengan demikian, belum ada penelitian yang secara spesifik mengkaji batasan pertanggungjawaban perdata *marketplace* Carousell selaku Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) terhadap praktik cacat kehendak (*bedrog*) dalam transaksi *marketplace fraud*, sekaligus mengkonstruksikan perlindungan hukum yang komprehensif bagi konsumen ketika ODR internal *marketplace* tersebut mengalami kebuntuan.

Penelitian ini dilakukan guna mengatasi ketidaksesuaian tersebut melalui identifikasi dan analisis tanggung jawab penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik dan penyelesaian *online dispute resolution* akibat *marketplace fraud* secara lebih khusus. Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi teoritis untuk pengembangan penelitian *fraud* dalam *marketplace* serta kontribusi praktis, yaitu saran untuk penanganan *fraud* yang lebih efisien, berkeadilan, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan penelitian hukum ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana batasan tanggung jawab hukum *marketplace* selaku Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik terhadap *fraud* dalam transaksi jual beli?
2. Bagaimana upaya konsumen ketika penyelesaian melalui *Online Dispute Resolution* pada *marketplace* Carousell mengalami kebuntuan akibat praktik *fraud*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab semua permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka tinjauan yang ingin didapat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis batasan tanggung jawab hukum *marketplace* selaku Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik terhadap *fraud* dalam transaksi jual beli berdasarkan regulasi *e-commerce* dan prinsip perlindungan konsumen di Indonesia.
2. Untuk menganalisis upaya konsumen ketika penyelesaian *Online Dispute Resolution* pada *marketplace* Carousell mengalami kebuntuan akibat praktik *fraud*.

D. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas sangat penting karena menjadi ciri khas yang membedakan studi kita dari yang sudah ada. Penelitian yang orisinal

tidak hanya sekedar menyalin atau mengulang penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, tetapi juga menambahkan kontribusi baru dalam aspek teori, metode, dan hasil penemuan. Tanpa adanya ide baru, penelitian kita dapat menjadi membosankan dan kurang memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, sangat penting bagi peneliti untuk melakukan tinjauan literatur yang menyeluruh untuk memastikan bahwa temuan penelitian memiliki nilai lebih dari sekedar duplikasi.

Tabel 1
Perbandingan Dengan Riset Sejenis

No.	Nama Peneliti, Tahun, Judul	Jenis Penelitian	Perbedaan
1.	Amalia Dharmaraya, Irawati dan Rinitami Njatrijani, 2023, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Platform <i>E-commerce</i> Carousell di Indonesia	Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro	Penelitian terdahulu mengkaji kelemahan administratif <i>marketplace</i> Carousell dan sebatas merekomendasikan penggunaan <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR), sehingga menyisakan <i>research gap</i> mengenai pertanggungjawaban perdata <i>marketplace</i> dan kepastian hukum saat ODR gagal. Untuk mengisi kekosongan tersebut, penelitian ini secara spesifik mengkaji batasan tanggung jawab hukum Carousell sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) terhadap praktik <i>fraud (bedrog)</i> pada transaksi PPMSE, serta mengkonstruksikan upaya hukum bagi konsumen ketika penyelesaian sengketa internal

			(ODR) tersebut mengalami kebuntuan.
2.	Allyn Lu'lu'il Maknunah, 2024, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Elektronik di Online Shop" (Studi Kasus <i>Marketplace</i> Shoppe)	Skripsi, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid	Penelitian terdahulu berfokus pada perlindungan konsumen di <i>marketplace</i> Shopee secara empiris, dengan menitikberatkan pada kelalaian penjual dan penyelesaian sengketa yang sebatas penggunaan fitur pengembalian barang antara pembeli dan penjual. Hal ini menyisakan <i>gap</i> mengenai kedudukan dan pertanggungjawaban PPMSE itu sendiri, terutama jika penyelesaian internal tersebut tidak membuahkan hasil. Untuk mengisi kekosongan tersebut, penelitian ini secara spesifik mengkaji batasan tanggung jawab perdata <i>marketplace</i> Carousell sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) terhadap praktik <i>fraud</i> serta mengkonstruksikan perlindungan hukum bagi konsumen ketika penyelesaian <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR) <i>marketplace</i> tersebut mengalami kegagalan dalam menyelesaikan sengketa.
3.	Lalu Aria Andra, 2025, Jurnal Ilmiah "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Melakukan Transaksi Online Melalui Fitur <i>Marketplace</i>	Jurnal	Penelitian terdahulu mengkaji perlindungan konsumen di Facebook <i>Marketplace</i> yang sekadar menjadi ruang iklan pasif tanpa fitur penyelesaian bawaan, sehingga menyisakan <i>research gap</i> mengenai tanggung jawab <i>marketplace</i> terintegrasi. Untuk mengisi kekosongan tersebut, penelitian ini secara spesifik mengkaji batasan tanggung jawab perdata <i>marketplace</i>

	Pada Aplikasi Facebook”		Carousell sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) atas <i>fraud (bedrog)</i> pada <i>marketplace</i> serta mengkonstruksikan perlindungan hukum bagi konsumen ketika mekanisme penyelesaian sengketa online (<i>Online Dispute Resolution</i>) tersebut mengalami kebuntuan.
4.	Gadis Dini Rahmadani, 2023, “Tanggung Jawab Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada <i>Marketplace</i> Tokopedia Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.	Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Semarang	Berbeda dengan penelitian terdahulu yang menitikberatkan pada kewajiban hukum penjual atas kerugian konsumen di Tokopedia, penelitian ini hadir untuk mengisi <i>research gap</i> mengenai pertanggungjawaban penyelenggara. Fokus utama penelitian ini diarahkan pada sejauh mana batasan tanggung jawab perdata <i>marketplace</i> Carousell selaku Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) apabila terjadi praktik Cacat Kehendak (<i>bedrog</i>) dalam ekosistem <i>marketplace</i> Carousell. Di samping itu, penelitian ini turut mengkonstruksikan upaya perlindungan konsumen pada saat <i>Online Dispute Resolution</i> bawaan <i>marketplace</i> gagal memberikan solusi.
5.	Nadhifah Ratu Intan Al Kautsar, 2024, “Perlindungan konsumen dalam	Skripsi, Fakultas Hukum Bisnis Syariah Universitas Islam	Penelitian terdahulu berfokus pada upaya preventif terhadap tindak penipuan di <i>marketplace</i> Shopee melalui perbaikan sistem keamanan dan edukasi konsumen, sehingga menyisakan <i>research</i>

	transaksi jual-beli online yang terkena penipuan harga di <i>Marketplace</i> Shopee”.	Negeri Maulana Malik Ibrahim	<i>gap</i> mengenai kepastian hukum apabila mekanisme tersebut gagal memulihkan kerugian. Guna mengisi kekosongan tersebut, penelitian ini secara spesifik menganalisis batasan pertanggungjawaban perdata <i>marketplace</i> Carousell selaku Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) terhadap praktik Cacat Kehendak (<i>bedrog</i>), serta mengkonstruksikan perlindungan hukum bagi konsumen apabila penyelesaian sengketa internal (<i>Online Dispute Resolution</i>) pada <i>marketplace</i> tersebut tidak dapat diselesaikan.
--	---	------------------------------	---

E. Tinjauan Pustaka

1. Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE)

Tanggung jawab hukum Carousell serta upaya hukum bagi konsumen yang menjadi korban *fraud* berlandaskan pada ketentuan transaksi elektronik yang memberikan perlindungan bagi konsumen. Pada dasarnya, perlindungan hukum memiliki fungsi pencegahan, penegakan, dan perbaikan melalui norma hukum yang berlaku untuk memastikan keselamatan, kenyamanan, serta kepastian hukum bagi konsumen *e-commerce* yang rentan terhadap penipuan, sebagaimana dijelaskan oleh

Muchsin.¹² Hal tersebut merupakan jaminan yang mengikat bagi kepentingan subjek hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, termasuk platform digital.¹³

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen berhak atas rasa aman, kenyamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang dan/atau jasa, serta berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta kompensasi apabila mereka menderita kerugian. UUPK juga menetapkan bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk beritikad baik dan dilarang menyebarkan informasi yang menyesatkan kepada konsumen.¹⁴ Dalam penelitian ini, peraturan UUPK tidak hanya mengikat penjual sebagai pelaku usaha langsung, tetapi juga berkaitan dengan peran dan kewajiban penyelenggara PMSE seperti Carousell. Carousell dianggap sebagai penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik yang menghasilkan keuntungan finansial dari aktivitas jual beli, dan secara normatif memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan transaksi dan menyediakan mekanisme pengaduan dan ganti rugi yang efisien.

Penelitian ini merujuk kepada Pasal 1328 KUHPerdara mengenai *bedrog* sebagai dasar hukum untuk mengevaluasi keabsahan kontrak jual

¹² Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta, 2003, hlm 14

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

beli di Carousell. Pasal ini memberikan dasar untuk membatalkan perjanjian jika ada penipuan yang signifikan terhadap kesepakatan, seperti penyamaran identitas, deskripsi produk yang tidak benar, atau manipulasi reputasi penjual. Doktrin cacat kehendak (*wilsgebrek*) ini menekankan bahwa penipuan dalam transaksi *marketplace* tidak hanya terkait dengan aspek pidana atau wanprestasi, tetapi juga mencakup aspek keabsahan yang dapat menimbulkan tanggung jawab perdata bagi *marketplace* jika tidak melakukan mitigasi risiko dengan baik.

2. Kedudukan Hukum Carousell sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE)

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengalami banyak perubahan dalam sistem peraturan *e-commerce* Indonesia.¹⁵ Regulasi tersebut berfungsi sebagai aturan khusus yang digunakan untuk mengkategorikan model bisnis. Salah satu contohnya adalah membedakan antara *social commerce* dan lokapasar (*marketplace*) yang dikelola oleh Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE).

Badan hukum atau korporasi selaku penyelenggara sistem elektronik Carousell memiliki tanggung jawab hukum yang lebih berat dibandingkan dengan sekadar penyedia layanan informasi. Hal ini

¹⁵ Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

dikarenakan entitas bisnis di balik Carousell dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai subjek hukum pelaku usaha (PPMSE) yang menyediakan sarana sistem elektronik yang memfasilitasi transaksi sarana sistem elektronik untuk memfasilitasi transaksi sebagai PPMSE, sehingga dikualifikasikan sebagai PPMSE yang tidak hanya bersifat fasilitatif, tetapi juga memiliki tanggung jawab hukum atas penyelenggaraan sistem tersebut.¹⁶

Dalam Permendag tersebut, hal penting yang berkaitan dengan penanganan *fraud* adalah kewajiban preventif dan represif yang harus dipenuhi oleh PPMSE. Sebagai langkah pencegahan, penyelenggara *marketplace* dilarang untuk memfasilitasi jual beli barang yang terlarang atau tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan aturan ini, penyelenggara sistem elektronik tidak bisa sepenuhnya mengandalkan doktrin *safe harbour* atau klausul *user-generated content* (konten pengguna) jika terbukti lalai membiarkan sistem mereka digunakan untuk memperdagangkan barang palsu atau ilegal yang menjadi modus penipuan. Kegagalan penyelenggara Carousell dalam menyiapkan sistem penyaringan terhadap penjual yang dicurigai melakukan penipuan dapat dianggap sebagai pelanggaran atas kewajiban pengawasan yang ditetapkan oleh regulasi ini.¹⁷

¹⁶ Pasal 1 angka 14 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

¹⁷ Pasal 15 ayat (1) huruf a Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Selain itu, Pasal 12 ayat (1) Permendag secara tegas mewajibkan PPMSE untuk menyediakan layanan pengaduan konsumen yang mudah diakses dan responsif. Karena aturan ini, penyelenggara harus memiliki mekanisme penyelesaian aduan yang jelas untuk melindungi konsumen. Mekanisme "*report user*" atau bantuan di Carousell pada praktiknya harus memberikan solusi yang cepat dan mudah bagi korban penipuan. Fitur tersebut menjadi penting agar tidak bertentangan dengan standar pelayanan yang diwajibkan negara. Oleh karena itu, Permendag membuat *marketplace* seperti Carousell menjadi *marketplace* yang bertanggung jawab aktif atas keamanan ekosistemnya dan tidak lagi hanya menjadi perantara pasif.¹⁸

3. Dasar Teoretis Pertanggungjawaban Perdata Penyelenggara *Marketplace*

Setelah menguraikan kewajiban administratif yang ditetapkan oleh Permendag Nomor 19 Tahun 2026, diperlukan pertimbangan terhadap batasan tanggung jawab perdata penyelenggara. Dalam konteks regulasi PMSE di Indonesia, *marketplace* seperti Carousell cenderung tidak dapat dikualifikasikan sebagai perantara pasif (*mere conduit*), melainkan sebagai PPMSE yang memiliki kontrol atas sistem dan karenanya memikul kewajiban hukum tertentu. Namun, doktrin hukum kontemporer telah berubah dari menekankan kekebalan (*immunity*) ke penerapan pertanggungjawaban (*liability*) bahwa Carousell tidak termasuk perantara

¹⁸ Pasal 12 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

pasif.

Secara konseptual, prinsip tanggung jawab *vicarious liability* merupakan salah satu konsep dalam hukum perdata yang mengatur mengenai pertanggungjawaban pengganti yang dilakukan oleh pihak lain.¹⁹ Konsep tersebut dapat diterapkan untuk menilai tanggung jawab hukum dari *marketplace*, di mana penyelenggara dapat diminta untuk bertanggung jawab atas tindakan ilegal dalam batas kekuasaannya, terutama jika memperoleh keuntungan finansial dari aktivitas yang berisiko.²⁰ Meskipun terjadi transaksi antara pengguna, fitur iklan berbayar seperti CarouBiz dan monetisasi data menunjukkan bahwa Carousell mendapatkan keuntungan secara komersial, sehingga prinsip *ubi commodum ibi incommodum* yang dapat dimaksudkan “dimana ada keuntungan maka ada beban tanggung jawab” sangat relevan.²¹ Hal ini menunjukkan bahwa *marketplace* Carousell tidak dapat berlindung sebagai *intermediary* pasif, karena secara faktual memiliki kontrol teknis dan ekonomi terhadap sistem yang digunakan dalam transaksi.²²

Lebih lanjut, teori *duty of care* merupakan sebuah konsep yang menempatkan *marketplace* sebagai penyedia ekosistem digital yang

¹⁹ Sekar Ayu Dita dan Atik Winanti, “Analisis Asas Vicarious Liability dalam Pertanggungjawaban Pengganti atas Perbuatan Melawan Hukum Pegawai Bank”, *JURNAL USM LAW REVIEW*, Vol. 6, No. 2, Semarang, 2023, hlm. 1.

²⁰ Edmon Makarim, *Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik (Platform) dalam Perspektif Hukum dan Kebijakan Publik*, Rajawali Pers, Jakarta, 2020, hlm. 45-48.

²¹ Rima Patricia, “Implikasi Hukum dan Kebijakan terhadap Perlindungan Pekerja Platform Digital dalam Sistem Jaminan Sosial di Indonesia”, *Jurnal Komunikasi dan Informasi Hukum, Rechtsnormen*, Jakarta, 2026, hlm. 95.

²² Danrivanto Budhijanto, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran, dan Teknologi Informasi: Regulasi dan Konvergensi*, Refika Aditama, Bandung, 2010, hlm. 112.

memiliki kewajiban hukum untuk bertindak dengan kehati-hatian dalam mencegah kerugian bagi penggunanya, meskipun *marketplace* bukan sebagai penjual langsung.²³ Teori *duty of care* dalam perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdara) menuntut penyelenggara untuk mengambil tindakan yang tepat untuk menghindari kerugian bagi penggunanya. Dalam dunia digital, *duty of care* ini terlihat dalam penerapan prinsip *security by design*.²⁴ Carousell dapat dianggap melakukan kelalaian (*negligence*) sebagai kesalahan yang mewajibkan ganti rugi jika mereka tidak menerapkan sistem verifikasi identitas (KYC) yang memadai atau membiarkan akun dengan perilaku mencurigakan beroperasi. Hal ini sejalan dengan gagasan yang diatur dalam UU ITE, penyedia sistem elektronik harus memastikan bahwa sistemnya beroperasi secara andal, aman, dan bertanggung jawab.²⁵

4. Keabsahan Perjanjian Jual Beli Elektronik dan Doktrin Cacat Kehendak (*Bedrog*)

Konstruksi hubungan hukum antara penjual dan pembeli yang difasilitasi oleh penyelenggara harus menjadi fokus utama tinjauan pustaka ini. Pada hakikatnya, transaksi di Carousell adalah perjanjian jual beli elektronik yang tunduk pada syarat-syarat sah perjanjian yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu kesepakatan, kecakapan, hal

²³ Eric Hudson, "Pennsylvania Federal Court Holds Online Marketplace Has No Duty to Inspect Goods", *Drug and Device Law Blog*, Pennsylvania, 2024, hlm. 1.

²⁴ Josua Sitompul, *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw: Tinjauan Aspek Hukum Pidana Siber*, Tatanusa, Jakarta, 2012, hlm. 89.

²⁵ Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

tertentu, dan kausa yang halal. Namun, fakta bahwa transaksi elektronik secara online (tanpa tatap muka) meningkatkan kemungkinan cacat kehendak (*wilsgebrek*), terutama penipuan (*bedrog*).

Menurut Pasal 1328 KUHPdata, perjanjian dapat dibatalkan karena penipuan. *Fraud* dalam *marketplace* tidak hanya berupa kebohongan verbal, tetapi juga manipulasi visual dan data digital, seperti penggunaan foto produk palsu, testimoni/ulasan palsu, hingga manipulasi algoritma reputasi.²⁶ Unsur "tipu muslihat" (*kunstgrepen*) dalam Pasal 1328 KUHPdata harus ditafsirkan secara luas mencakup rekayasa sosial (*social engineering*) yang dilakukan pelaku *fraud* di dalam aplikasi.²⁷

Permasalahan hukum muncul ketika konsumen ingin pembatalan perjanjian dan pengembalian dana. Dana biasanya ditransfer langsung ke rekening pribadi penjual tanpa *escrow*. Ini menunjukkan betapa pentingnya peran *marketplace*. Jika *marketplace* tidak memiliki mekanisme pembatalan yang efektif atau gagal membekukan akun orang yang melakukan penipuan dengan segera, maka *marketplace* tersebut dapat dianggap mendukung pelanggaran kehendak tersebut. Karena tidak hanya dalam perjanjian elektronik, aspek kepercayaan atau *trust* merupakan modal utama dalam transaksi jual beli.²⁸ Ketika *marketplace* gagal melindungi sistemnya dari cacat kehendak sistemik, ekosistem perjanjian di dalamnya secara hukum menjadi tidak sah.

²⁶ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2005, hlm. 24.

²⁷ Ridwan Khairandy, *Op. Cit.*, hlm 225.

²⁸ Shidarta, *Op. Cit.*, hlm. 68.

5. Klausula Baku, Klausula Eksonerasi, dan Batasan Tanggung Jawab Penyelenggara

Dalam praktik perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*), hubungan hukum antara penyelenggara dan pengguna umumnya dimuat dalam syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang berbentuk perjanjian baku. Perjanjian atau klausula baku merupakan ketentuan yang disusun secara sepihak penyelenggara dan diberlakukan kepada seluruh konsumen tanpa melalui proses perundingan individual, sehingga menimbulkan posisi tawar yang lemah bagi konsumen. Dalam konteks *marketplace* digital, klausula tersebut lazimnya mengatur ruang lingkup penggunaan layanan, pembatasan tanggung jawab, serta mekanisme penyelesaian sengketa antara para pihak.²⁹

Salah satu bentuk klausula baku yang banyak dijumpai adalah klausula eksonerasi, yang merupakan ketentuan dalam perjanjian yang dimaksudkan untuk membatasi atau mengalihkan tanggung jawab penyelenggara atas kerugian yang diderita konsumen. Dalam praktik PMSE, klausula ini kerap dinyatakan sebagai pelepasan tanggung jawab penyelenggara atas kerugian yang timbul dari transaksi antar pengguna. Hal tersebut berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual karena beban risiko yang semestinya dipikul penyelenggara dialihkan kepada konsumen.³⁰

²⁹ *Ibid*, hlm. 120.

³⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2015, hlm. 111.

Kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia memberikan pembatasan yang tegas terhadap klausula semacam ini. Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab kepada konsumen. Dengan demikian, klausula pembatasan tanggung jawab dalam *marketplace* perlu diuji kesesuaiannya dengan ketentuan tersebut serta dengan prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen.³¹

6. *Online Dispute Resolution (ODR)* dan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Mengingat karakteristik sengketa *e-commerce*, yang sering melampaui batas geografis (*borderless*) dan memiliki nilai sengketa yang mungkin tidak selaras dengan biaya litigasi konvensional, sangat penting bahwa kerangka penyelesaian sengketa berorientasi pada *Online Dispute Resolution (ODR)*. ODR dicirikan sebagai mekanisme alternatif untuk penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memfasilitasi resolusi konflik antarpihak secara efisien.³²

Fitur tersebut menunjukkan keterlibatan aktif *marketplace* dalam penyelesaian sengketa, sehingga memperkuat posisi Carousell sebagai PPMSE yang memiliki tanggung jawab dalam menjamin efektivitas perlindungan konsumen. Keberhasilannya tersebut bergantung pada

³¹ Ridwan Khairandy, *Op. Cit.*, hlm. 229

³² Huala Adolf, *Hukum Penyelesaian Sengketa Perdagangan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta, 2020, hlm. 55

Digital Justice System seperti yang dijelaskan Richard Susskind, yang mensyaratkan pemenuhan asas aksesibilitas dan eksekusi.³³ Model *marketplace* tanpa *escrow* kurang efektif dibandingkan *marketplace* berbasis *escrow*. Hal inilah yang sering kali memicu kebuntuan dalam penyelesaian sengketa di dalam aplikasi.

Ketika ODR gagal memberikan solusi, hukum Indonesia menyediakan jalur penyelesaian eksternal. Pasal 72 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) membuka peluang penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau mekanisme lain di luar pengadilan, termasuk secara elektronik.³⁴ Lebih lanjut, prosedur terkait pengajuan permohonan penyelesaian sengketa melalui BPSK telah diatur dalam Pasal 15 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dengan demikian, akses ke lembaga negara seperti BPSK menjadi penting untuk memulihkan hak konsumen ketika mekanisme internal *marketplace* tidak lagi mampu memberikan keadilan, sekaligus menegaskan bahwa tanggung jawab Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) tidak berhenti pada penyediaan ODR, melainkan juga mencakup kejelasan arah upaya hukum selanjutnya.

³³ Richard Susskind, *Op. Cit.*, hlm. 88

³⁴ Pasal 72 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

F. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan memberikan batasan yang jelas terhadap istilah-istilah kunci dalam penelitian ini, maka perlu ditetapkan definisi operasional sebagai berikut:

1. *Fraud* (Penipuan)

Fraud dalam konteks penelitian ini adalah tindakan penipuan yang dilakukan dalam transaksi jual beli online melalui *marketplace*, yang mencakup serangkaian perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak dengan menggunakan tipu muslihat (*kunstgrepen*), yang perbuatannya dimaksudkan untuk menyesatkan pihak lain.³⁵ Dalam hukum perdata, *fraud*/penipuan dapat ditemukan dalam cacat kehendak (*wilsgebreken*), yaitu cacat dalam membentuk kesepakatan suatu kontrak atau perjanjian. Kehendak yang cacat ini adalah perjanjian yang tidak lengkap.³⁶ Bentuk penipuan ini mencakup tidak melakukan pengiriman barang pasca-pembayaran, ketidaksesuaian produk dengan deskripsi, penggunaan identitas palsu, hingga upaya mengarahkan transaksi di luar sistem resmi *marketplace*.³⁷

³⁵ Fitri Windradi and Gentur Cahyo Setiono, "Misbuik Van Omstandigheden Merupakan Bentuk Penyimpangan Terhadap Asas Kebebasan Berkontrak," *Transparansi Hukum* 5, no. 1, 2022, hlm. 58.

³⁶ Tantimin Tantimin, "Legal Liability of Minors as Perpetrators of Online Buying and Selling Fraud in Indonesia," *Law Reform* 17, no. 2, 2021, hlm. 149,

³⁷ Shun Kodate et al., "Detecting Problematic Transactions in a Consumer-to-Consumer E-commerce Network," *Applied Network Science* 4, no. 1, 2019, hlm 1-18; Abed Mutemi dan Fernando Bação, "E-commerce Fraud Detection Based on Machine Learning Techniques: Systematic Literature Review," *Big Data Mining and Analytics* 7, no. 2, 2024, hlm 419-444.

2. Marketplace

Marketplace adalah platform perdagangan elektronik yang memfasilitasi transaksi jual beli langsung antara konsumen dengan konsumen lainnya tanpa melibatkan pelaku usaha sebagai penjual utama.³⁸ Platform ini disebut sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) yang menyediakan sarana sistem elektronik untuk memfasilitasi transaksi antara pengguna, dengan kewenangan tertentu dalam mengelola, mengawasi, dan mengendalikan ekosistem transaksi.³⁹

3. Carousell

Carousell adalah salah satu *marketplace* yang beroperasi di Indonesia dan beberapa negara Asia Tenggara lainnya, yang memungkinkan penggunanya untuk menjual dan membeli barang baru maupun bekas secara online. *Marketplace* ini dipilih sebagai studi kasus karena popularitasnya dan karakteristik transaksi dalam sistem elektronik yang kental.

4. Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum dapat dipahami sebagai kewajiban untuk memikul konsekuensi atas suatu tindakan maupun kelalaian, baik yang berimplikasi pada ranah perdata, pidana, maupun administratif.⁴⁰ Dalam penelitian ini, konsep tanggung jawab hukum mencakup kewajiban

³⁸ Pasal 1 angka 17 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

³⁹ Edmon Makarim, *Op. Cit.*, hlm 45-48.

⁴⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm 134-142.

PPMSE, penjual, serta pembeli dalam upaya pencegahan dan penanganan tindakan *fraud*.

5. Online Dispute Resolution

Online Dispute Resolution merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang penyelesaiannya melalui media internet. Dalam hal penyelesaian sengketa, proses penyelesaiannya dilakukan oleh para pihak yang berada dalam wilayah lintas negara (*borderless*) tanpa harus bertatap muka.⁴¹ Pada dasarnya, ODR sama seperti penyelesaian sengketa konvensional lainnya, perbedaannya terletak pada medianya yang menggunakan media Internet. ODR termasuk ke dalam bentuk *Alternative Dispute Resolution* (ADR), dimana ADR memiliki 3 (tiga) tipe penyelesaian sengketa, yaitu negosiasi, mediasi dan arbitrase.⁴² Ketentuan mengenai penyelesaian sengketa konsumen secara elektronik telah diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026.⁴³

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka dan data sekunder yang mencakup asas-asas hukum, sistematika hukum, dan sejarah

⁴¹ Moch. Basarah, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa; Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2011, hlm 92.

⁴² *Ibid*, hlm 92.

⁴³ Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

hukum.⁴⁴

Penelitian ini tidak meneliti perilaku masyarakat secara sosiologis; melainkan meneliti kekosongan norma atau ketidaksesuaian antara aturan hukum positif (UU ITE, UUPK, dan Permendag) dengan praktik penanganan *fraud* pada *marketplace* Carousell.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan:

a. Pendekatan Perundang-undangan, yaitu metode yang digunakan dengan menganalisis seluruh peraturan dan undang-undang yang relevan dengan masalah hukum yang sedang dikaji, meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026.

b. Pendekatan Konseptual, dilakukan dengan mengkaji konsep, pandangan, atau doktrin hukum seperti *vicarious liability* dan *duty of care* untuk menganalisis tanggung jawab PPMSE Carousell serta konsep *bedrog* dalam keabsahan perjanjian elektronik.

c. Pendekatan Kasus, Penelitian ini menerapkan pendekatan kasus normatif yang terjadi terhadap *marketplace* Carousell sebagai studi kasus. Kasus terjadi pada 2 September 2024 di mana seorang pembeli mengalami kerugian sebesar Rp550.000 akibat penjual yang mengirimkan

⁴⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm 13.

barang tidak sesuai dan *marketplace* tidak memberikan tanggung jawab hukum yang jelas. Berdasarkan kasus inilah diperlukan analisis terhadap tanggung jawab hukum PPMSE atas *marketplace fraud* dan penyelesaian sengketa konsumen.

3. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah peraturan hukum yang mengatur tanggung jawab hukum PPMSE dalam menangani *marketplace fraud* dan upaya penyelesaian sengketa konsumen, dengan penekanan pada Syarat dan Ketentuan (*Terms and Conditions*) *marketplace* yang berfungsi sebagai perjanjian elektronik. Analisis ini difokuskan pada klausula eksonerasi, kewajiban pengawasan *fraud* dan prosedur pengaduan internal yang berkaitan dengan Pasal 1328 KUHPperdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta Permendag No. 19 Tahun 2026.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data dari penelitian ini adalah data sekunder, yang terdiri dari:

a. Bahan Hukum Primer yang merupakan bahan hukum yang bersifat mengikat, meliputi:

1) Kitab Undang Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1328 tentang Penipuan dan Pasal 1365 tentang Perbuatan Melawan Hukum.

2) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4) Undang Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

5) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik,

6) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, berupa buku buku literatur hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan *e-commerce* dan perlindungan konsumen, serta dokumen Syarat dan Ketentuan (*Terms and Conditions*) dari aplikasi Carousell.⁴⁵

c. Bahan Hukum Tersier, Bahan Hukum Tersier meliputi kamus hukum, ensiklopedia hukum, indeks peraturan perundang-undangan, artikel dari jurnal ilmiah internasional tentang deteksi penipuan di pasar *marketplace*, laporan tahunan dari BPSK terkait sengketa *e-commerce*, serta berita dari media kredibel yang membahas kasus penipuan Carousell di Indonesia. Materi ini berfungsi untuk memberikan konteks historis mengenai regulasi PPMSE, perbandingan praktik

⁴⁵ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2016, hlm 114.

marketplace secara global, serta penjelasan tentang doktrin *vicarious liability* dan ODR dalam penyelesaian sengketa konsumen secara digital.

d. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan data yang diterapkan adalah penelitian pustaka. Penelitian dilakukan pencarian, membaca, dan menganalisis undang-undang, literatur, serta dokumen online yang berhubungan dengan cara penipuan di pasar daring.⁴⁶ Selain itu, dalam penelitian ini akan dilakukan penelusuran digital mengenai fitur-fitur di aplikasi Carousell, termasuk fitur "*report user*" dan kebijakan privasi, untuk dibandingkan dengan peraturan yang ada.

5. Metode Analisis Data

Analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode normatif preskriptif. Bahan hukum primer, sekunder, dan tersier dianalisis dengan cara mengkaji, menafsirkan, dan menghubungkan ketentuan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Penafsiran yang digunakan meliputi penafsiran sistematis, teleologis dan gramatikal. Hasil analisis kemudian digunakan untuk menyusun argumentasi hukum mengenai batas tanggung jawab PPMSE Carousell serta perlindungan hukum bagi konsumen ketika mekanisme penyelesaian sengketa internal mengalami kebuntuan.

⁴⁶ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, 2010, hlm 160.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan Hukum ini terbagi dalam 4 bab yang tiap bab dibagi dalam sub-sub bagian yang dimaksudkan untuk memudahkan pemahaman terhadap keseluruhan hasil penelitian. Adapun kerangka penulisan hukum ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berfungsi sebagai landasan argumentatif penelitian. Bab ini membahas konteks perkembangan *e-commerce* khususnya *marketplace* dan fitur transaksi dalam platform yang meningkatkan kemungkinan *fraud*, terutama dengan *marketplace* Carousell. Uraian tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan antara praktik penanganan penipuan di lapangan dan perlindungan hukum yang diatur secara normatif. Dengan demikian, masalah mengenai tanggung jawab platform dan upaya hukum konsumen dirumuskan, dan tujuan dan urgensi penelitian ditetapkan. Pembaca diarahkan ke kerangka teori dan hukum yang akan dibahas pada bab berikutnya dalam bab ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membangun fondasi konseptual dan normatif untuk instrumen analisis adalah tujuan dari bab ini. Kerangka hukum yang relevan seperti UUPK, KUHPdata, UU ITE, PP PMSE, dan Permendag Nomor 19 Tahun 2026, termasuk konsep *fraud* dalam transaksi elektronik dan perlindungan konsumen. Selain itu, teori-teori tentang tanggung jawab

hukum, terutama *vicarious liability*, *duty of care*, serta keabsahan klausula baku dan perjanjian juga diuraikan. Untuk memastikan bahwa pembahasan Bab III disusun secara sistematis dan argumentatif, bab ini ditempatkan untuk memberikan fondasi teoretis.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini disusun sebagai landasan analisis yang akan diterapkan dalam penelitian. Penjelasannya mencakup gambaran tentang penanganan *fraud* pada Carousell berdasarkan penelitian dokumen dan kebijakan dari platform tersebut, yang kemudian dianalisis dengan merujuk pada norma dan teori yang telah dijelaskan sebelumnya di Bab II. Pembahasan difokuskan pada evaluasi tanggung jawab hukum dari PPMSE serta posisi dan langkah hukum konsumen dalam menyelesaikan sengketa. Dengan demikian, bab ini berperan sebagai jembatan antara perumusan masalah di Bab I dan kesimpulan normatif di Bab IV.

BAB IV PENUTUP

Keseluruhan rangkaian analisis diuraikan pada bab ini, dengan penekanan khusus pada posisi tanggung jawab platform dalam penanganan penipuan dan efeknya terhadap perlindungan konsumen. Selain itu, ditegaskan bahwa penelitian memiliki kontribusi teoretis dan praktis, termasuk peluang untuk mengembangkan gagasan untuk memperbaiki penanganan penipuan di pasar *marketplace*. Bab penutup ini secara sistematis menguraikan proses penelitian dari perumusan masalah, penyusunan landasan teori, dan pelaksanaan analisis normatif.