



Analisis Hukum Tanggung Jawab Marketplace Lazada Atas Pembekuan Akun dan Saldo Penjualan Berdasarkan PP Nomor 80 Tahun 2019

Asep Setiawan^{1*}, Ahmad Nurun²

¹⁻²Program Studi Hukum, Universitas Teknologi Digital Bandung, Indonesia

*Penulis Korespondensi: asep30122041@digitechuniversity.ac.id

Abstract. *This research analyzes the legal responsibility of marketplace operator Lazada regarding the freezing of seller accounts and sales balances based on Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Trade Through Electronic Systems. Using a qualitative juridical empiric approach, the study examined the case of Aba Mart, a seller who experienced account freezing and loss of approximately Rp 15 million in sales balance. Through in-depth interviews, direct observation, and documentation analysis with Aba Mart as the single case subject, the research reveals that Lazada's unilateral account freezing actions constitute breach of contract and unlawful conduct, violating Articles 7, 15, and 18 of PP No. 80/2019. The findings indicate that Lazada violated the principles of good faith and balance in the Indonesian Civil Code. The dispute resolution mechanisms available to sellers prove ineffective and inaccessible, particularly for small traders in Bandung. This research recommends comprehensive regulatory reforms addressing transparency standards, independent appeal mechanisms, strengthening of standard contract clauses, and provision of legal assistance to small business operators to create a fair and equitable e-commerce ecosystem.*

Keywords: *Account Freezing; E-Commerce; Legal Responsibility; Marketplace; Seller Protection.*

Abstrak. Penelitian ini menganalisis tanggung jawab hukum penyelenggara marketplace Lazada terkait pembekuan akun dan penahanan saldo penjualan penjual berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Menggunakan pendekatan kualitatif yuridis empiris, studi ini menelaah kasus Aba Mart, seorang penjual yang mengalami pembekuan akun dan kehilangan sekitar Rp 15 juta dalam saldo penjualan. Melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumentasi dengan Aba Mart sebagai subjek kasus tunggal, penelitian mengungkapkan bahwa tindakan pembekuan akun sepihak oleh Lazada merupakan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, melanggar Pasal 7, 15, dan 18 PP No. 80/2019. Temuan menunjukkan Lazada melanggar asas itikad baik dan keseimbangan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia terbukti tidak efektif dan tidak mudah diakses bagi penjual, khususnya pedagang kecil di Bandung. Penelitian merekomendasikan reformasi regulasi komprehensif mencakup standar transparansi, mekanisme banding independen, penguatan klausul kontrak baku, dan penyediaan bantuan hukum bagi pelaku usaha kecil untuk menciptakan ekosistem perdagangan elektronik yang adil dan berkeadilan.

Kata Kunci: *E-Commerce; Marketplace; Pembekuan Akun; Perlindungan Penjual; Tanggung Jawab Hukum.*

1. LATAR BELAKANG

Perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*) telah menjadi bagian integral dari ekonomi digital Indonesia. Praktek perdagangan sebelumnya lebih mengedepan tatap muka dibandingkan dengan perdagangan secara daring. Seiring berjalannya waktu, perdagangan mulai bergeser ke arah perdagangan secara daring, namun terbatas pada platform yang digunakan. Media sosial seperti facebook kerap digunakan untuk transaksi jual beli, tetapi terbatas penggunaannya sebelum adanya platform *marketplace*. Transaksi perdagangan secara daring semakin besar di Indonesia, hadirilah beberapa Platform *marketplace* seperti bukalapak, shopee, lazada dan tokopedia. Hadirnya beberapa platform *marketplace* sangat membantu dalam memudahkan transaksi, dan mengurangi kekhawatiran akan terjadinya penipuan, baik dari pihak konsumen maupun penyedia barang atau jasa (Dwi et al., 2025; Esterlina et al.,

2022). *Platform marketplace* seperti Lazada memfasilitasi jutaan transaksi setiap hari, menghubungkan konsumen dengan ribuan penjual kecil dan menengah (Inovasi et al., 2023). Namun, akibat dari pertumbuhan pesat ini tidak diikuti dengan keseimbangan adanya perlindungan hukum yang adil bagi semua pihak baik konsumen maupun produsen atau penyedia barang dan jasa (Makarim, 2010). Melihat perkembangan kondisi di lapangan, *Platform* digital selama ini memiliki posisi dominan yang berpotensi untuk menyalahgunakan kekuasaannya terhadap penjual yang berada dalam posisi tawar yang lemah (Hadjon, 1987).

Fenomena ketimpangan ini tampak nyata dalam kasus Aba Mart, sebuah toko retail yang menjual produk sembako dan kebutuhan sehari-hari melalui *platform* Lazada selama tiga tahun dengan reputasi penjual yang baik. Tanpa pemberitahuan yang jelas dan mekanisme penjelasan yang transparan, akun Aba Mart tiba-tiba dibekukan dan saldo penjualan senilai Rp 15 juta ditahan oleh pihak Lazada. Tindakan sepihak ini mengganggu operasional bisnis dan menyebabkan kerugian finansial yang signifikan bagi pelaku usaha kecil. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, 2019) telah diundangkan untuk mengatur penyelenggaraan perdagangan elektronik dan melindungi konsumen serta penjual. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat kesenjangan antara regulasi ideal (*das sollen*) dan pelaksanaan nyata di lapangan (*das sein*), yang mengakibatkan *platform marketplace* masih sering melakukan tindakan sepihak seperti pembekuan akun tanpa transparansi yang memadai, notifikasi yang jelas, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif (Izazi et al., 2024).

Penelitian ini bermaksud untuk mengidentifikasi gap antara ketentuan hukum dengan praktik penyelenggaraan *marketplace* Lazada, menganalisis keabsahan pembekuan akun dalam perspektif hukum perdata dan peraturan pemerintah tentang perdagangan elektronik, serta mengevaluasi efektivitas mekanisme perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa bagi penjual kecil. Dengan memahami permasalahan ini secara mendalam melalui analisis kasus tunggal Aba Mart, penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk reformasi regulasi dan kebijakan yang lebih melindungi kepentingan penjual dalam ekosistem perdagangan elektronik.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Tanggung Jawab Hukum dalam Konteks *E-Commerce*

Teori tanggung jawab hukum merupakan fondasi dalam menganalisis kewajiban pihak untuk mengganti kerugian akibat tindakan yang merugikan. Menurut Philipus M. Hadjon tanggung jawab hukum didefinisikan sebagai kewajiban seseorang atau organisasi untuk menanggung akibat hukum dari tindakan mereka (Hadjon, 1987). Dalam konteks perdagangan elektronik, tanggung jawab hukum *marketplace* dapat bersumber dari dua dasar utama: wanprestasi (*breach of contract*) dan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) (Makarim, 2010). Wanprestasi terjadi ketika penyelenggara *marketplace* tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian dengan penjual. Subekti menyatakan bahwa pihak yang wanprestasi dapat diminta untuk mengganti kerugian, membayar denda, atau melakukan tindakan tertentu sesuai dengan kesepakatan (Subekti, 2005).

Dalam kasus Aba Mart, Lazada mungkin melakukan wanprestasi dengan tidak memberikan notifikasi bertahap, tidak menyediakan mekanisme keberatan yang efektif, atau menahan saldo tanpa dasar hukum yang jelas. Perbuatan melawan hukum, sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, adalah tindakan yang melanggar hukum atau kewajibannya sendiri, menyebabkan kerugian pada pihak lain (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), 1847). Konsep perbuatan melawan hukum menjadi pendekatan yang lebih kontemporer, mencakup tidak hanya pelanggaran hukum tertulis, tetapi juga pelanggaran norma sosial dan kepatutan (Fuady, 2013). Pembekuan akun oleh Lazada tanpa transparansi dapat dianggap sebagai perbuatan melawan hukum apabila dilakukan dengan itikad buruk dan merugikan penjual (Lia Amaliya, Sartika Dewi, Zarisnov Arafat, Farhan Asyhadi, 2025).

Teori Perjanjian dan Kontrak Elektronik Baku

Perjanjian elektronik antara penjual dan Lazada merupakan kontrak baku (standard form contract) yang umumnya tidak dapat dinegosiasikan. Dalam perjanjian baku, ditekankan bahwa asas keseimbangan harus tetap dijaga untuk mencegah pihak yang dominan menyalahgunakan posisinya (Budiono, 2006). KUHPerdata Pasal 1338 ayat (3) menegaskan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam hukum kontrak modern, asas itikad baik bukan hanya bersifat prosedural tetapi juga substansi. Pihak yang lebih kuat harus menunjukkan keseimbangan dan keadilan dalam menggunakan kekuasaannya (Fathya Aprilianti, 2023). Ketika Lazada melakukan pembekuan akun tanpa transparansi dan mekanisme keberatan yang jelas, ini dianggap melanggar asas itikad baik yang merupakan jantung dari setiap perjanjian.

Teori Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) dan Perlindungan Penjual

Teori PMSE menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan hukum dalam ekosistem perdagangan digital. Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik harus memastikan keamanan, keandalan, transparansi, dan aksesibilitas bagi semua pihak yang terlibat. (Makarim, 2010) menyatakan bahwa penyelenggara *marketplace* memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan perdagangan yang aman dan adil, termasuk mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses (Halim, 2023). Perlindungan penjual dalam PMSE mencakup hak untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang kebijakan *platform*, hak untuk membela diri sebelum tindakan satu sisi diberlakukan, dan hak untuk menyelesaikan sengketa melalui mekanisme yang adil dan transparan. Kegagalan Lazada untuk menyediakan mekanisme ini dapat dianggap sebagai pelanggaran prinsip-prinsip PMSE. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tanggung jawab *marketplace* atas kerugian konsumen dan pelaku usaha harus diperkuat melalui mekanisme perlindungan yang lebih komprehensif (S & Gunadi, 2025).

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan karakteristik kualitatif deskriptif. Pendekatan yuridis empiris menganggap hukum bukan semata-mata sebagai kumpulan norma-norma abstrak, tetapi juga sebagai perilaku nyata yang diamati dalam masyarakat dan institusi sosial (Marzuki, 2017). Pendekatan ini dipilih karena masalah penelitian melibatkan aspek hukum normatif (PP No. 80/2019, KUHPerdata) dan fakta empiris lapangan (pengalaman Aba Mart dalam menghadapi pembekuan akun). Metode kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam, bukan sekadar mengukur kepatuhan formal terhadap regulasi (Hukum et al., 2023).

Lokasi dan Desain Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. Bandung dipilih sebagai lokasi penelitian karena beberapa alasan substantif: (a) Bandung merupakan pusat aktivitas ekonomi digital yang signifikan di Indonesia dengan tingkat penetrasi internet tinggi dan mayoritas penduduk usia produktif yang aktif berbelanja dan berjualan secara online; (b) Bandung memiliki konsentrasi tinggi pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM) yang memanfaatkan *platform marketplace* seperti Lazada sebagai sarana distribusi dan pemasaran; (c) Kota Bandung mencerminkan secara representatif karakteristik pasar perdagangan elektronik di Indonesia dengan populasi lebih dari 2 juta jiwa (Nurhidayati et al., 2025).

Penelitian menggunakan metode studi kasus (*case study approach*) dengan menempatkan kasus Aba Mart sebagai objek utama analisis. Pendekatan kasus digunakan untuk mengkaji secara sistematis hubungan antara fakta hukum, konstruksi yuridis, dan dampak pembekuan akun terhadap pelaku usaha. Studi kasus tidak hanya berfungsi sebagai ilustrasi, tetapi sebagai dasar analisis normatif-kontekstual yang mengintegrasikan dimensi hukum ideal dengan praktik di lapangan (Assyakurrohim et al., 2023; Ilmiah & Pendidikan, 2024).

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Wawancara mendalam dengan Aba Mart mengenai kronologi pembekuan akun, upaya penyelesaian sengketa, dan dampak bisnis; Observasi langsung terhadap toko online, komunikasi dengan customer service Lazada, dan aksesibilitas mekanisme penyelesaian sengketa

Data Sekunder

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019; Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1338, 1365-1366; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (sebagaimana diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016); *Terms and Conditions* Lazada sebagai kontrak elektronik baku; Notifikasi pembekuan akun dari Lazada; Bukti komunikasi antara Aba Mart dan Lazada; Jurnal hukum dan literatur terkait perlindungan pelaku usaha dalam *e-commerce*.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi melalui tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi langsung (*direct observation*), dan pengumpulan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pendekatan semi-terstruktur untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai riwayat penggunaan platform Lazada oleh Aba Mart, kronologi pembekuan akun beserta notifikasi yang diterima, dugaan penyebab pembekuan akun menurut Lazada, upaya penyelesaian sengketa yang telah dilakukan melalui layanan *customer service*, dampak finansial dan operasional yang dialami oleh Aba Mart, serta pengalaman dalam mengakses mekanisme penyelesaian sengketa internal yang disediakan oleh Lazada. Selanjutnya, observasi langsung dilakukan dengan metode observasi nonpartisipan untuk mengamati kondisi tempat usaha, pola operasional, dan skala bisnis Aba Mart, dampak nyata pembekuan akun terhadap aktivitas bisnis sehari-hari, infrastruktur dan aksesibilitas layanan *customer service* Lazada, ketersediaan kantor perwakilan Lazada di Kota Bandung

beserta kemudahan aksesnya, serta bukti dokumentasi komunikasi dan mekanisme penyelesaian sengketa. Selain itu, pengumpulan dokumentasi dilakukan dengan menghimpun berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, antara lain notifikasi pembekuan akun dari Lazada, *Terms and Conditions* serta *Seller Policy* Lazada, surat elektronik (*email*), riwayat percakapan (*chat history*), dan bukti komunikasi dengan *customer service*, bukti transaksi, laporan penjualan, dokumentasi mengenai dampak finansial yang dialami, serta peraturan perundang-undangan yang relevan sebagai dasar analisis dalam penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif melalui empat tahapan. Tahap pertama dilakukan dengan mengorganisasikan data, yaitu seluruh data hasil wawancara dengan Aba Mart ditranskripsikan secara *verbatim* ke dalam bentuk dokumen tertulis, kemudian dikelompokkan ke dalam kategori-kategori yang relevan dengan rumusan masalah penelitian. Tahap kedua berupa analisis konten normatif terhadap bahan hukum, seperti PP Nomor 80 Tahun 2019, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, untuk memahami standar hukum yang seharusnya diterapkan, khususnya ketentuan mengenai transparansi, keandalan sistem, dan perlindungan pelaku usaha. Selanjutnya, pada tahap ketiga dilakukan komparasi antara *das sollen* dan *das sein*, yaitu dengan membandingkan standar hukum yang ideal menurut PP Nomor 80 Tahun 2019 dengan praktik yang diterapkan oleh Lazada guna mengidentifikasi adanya pelanggaran maupun kesenjangan hukum. Tahap terakhir adalah sintesis dan interpretasi, yaitu mengintegrasikan hasil analisis normatif dan empiris dengan mengaitkannya pada teori tanggung jawab hukum, teori perjanjian, dan teori Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), sehingga menghasilkan argumentasi yang komprehensif dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

Teknik Validasi Data

Untuk memastikan validitas hasil penelitian, peneliti menerapkan beberapa teknik pengujian keabsahan data. Validitas data dilakukan melalui triangulasi sumber, yaitu dengan memverifikasi data empiris hasil wawancara dengan Aba Mart menggunakan sumber lain, seperti dokumentasi komunikasi, kebijakan Lazada, serta pengalaman penjual lain yang memiliki kasus serupa. Selain itu, diterapkan triangulasi metode dengan memverifikasi data yang sama melalui berbagai teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga melakukan *member check* dengan mengomunikasikan kembali hasil analisis awal kepada Aba Mart untuk memastikan bahwa interpretasi yang dilakukan telah sesuai dengan informasi yang diberikan. Selanjutnya, proses analisis data didokumentasikan

secara sistematis melalui *audit trail* sehingga seluruh tahapan penelitian dapat ditelusuri kembali dan kredibilitas hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Aba Mart dan Kronologi Pembekuan Akun

Aba Mart adalah toko retail berukuran kecil yang berlokasi di Bandung, Jawa Barat, menjual produk sembako dan kebutuhan sehari-hari. Pemilik Aba Mart telah menggunakan *platform* Lazada sebagai saluran penjualan karena melihat prospek perkembangan *platform* lazada dalam membantu UMKM di kota Bandung (Alamin et al., 2023). Reputasi penjual Aba Mart di *platform* Lazada tergolong baik dengan rating 4,8 dari 5,0 dan persentase transaksi yang berhasil mencapai 99,5%. Pada tanggal 5 Desember 2024, Aba Mart menerima notifikasi dari Lazada yang menyatakan bahwa akun telah dibekukan dengan alasan "penyimpangan sistem dan pelanggaran kebijakan *platform*." Notifikasi tersebut sangat singkat dan tidak mencantumkan penjelasan detail tentang pelanggaran yang dicurigai. Saat itu, saldo penjualan Aba Mart dalam akun Lazada sebesar Rp 15.000.000 (lima belas juta rupiah) tidak dapat diakses dan ditahan oleh *platform*.

Kedudukan Hukum Pelaku Usaha (Seller) dalam Kontrak Elektronik dengan Lazada

Pelaku usaha seperti Aba Mart memiliki status hukum sebagai pihak dalam perjanjian elektronik dengan Lazada. Namun, kedudukan mereka sangat lemah karena beberapa faktor: Pertama, Lazada menggunakan kontrak baku (*standard form contract*) yang tidak dapat dinegosiasikan. *Terms and Conditions* Lazada menciptakan asimetri informasi dan kekuasaan yang signifikan antara *platform* dan penjual (Sani et al., 2026). Penjual hanya memiliki pilihan untuk menerima atau menolak seluruh *Terms and Conditions* tanpa kemungkinan untuk menegosiasikan klausul-klausul tertentu. Kedua, dalam analisis klausul-klausul kontrak baku Lazada ditemukan beberapa ketentuan yang merugikan penjual: Pasal tentang "Hak Lazada untuk Menghentikan Layanan": Lazada dapat membekukan akun penjual tanpa pemberitahuan terperinci atau mekanisme keberatan yang jelas. Klausul ini memberikan kebebasan penuh kepada *platform* tanpa membatasi penggunaan kekuasaan tersebut. Pasal tentang "Penahanan Saldo": Lazada dapat menahan saldo penjualan untuk jangka waktu yang tidak ditentukan dengan alasan "verifikasi" atau "investigasi."; Pasal tentang "Pengabaian Kewajiban Transparansi": Lazada tidak diwajibkan memberikan penjelasan detail tentang alasan pembekuan akun. Kondisi ini melanggar Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sahnya perjanjian, khususnya syarat bahwa pihak-pihak harus memberikan persetujuan secara

sukarela. Ketika perjanjian tidak dapat dinegosiasikan dan hanya dapat diterima atau ditolak sebagaimana adanya, persetujuan penjual tidak sepenuhnya sukarela (Fathya Aprilianti, 2023).

Analisis Tindakan Pembekuan Akun dalam Perspektif PP No. 80/2019

Tabel 1. Analisis Pelanggaran Pasal PP No. 80/2019 oleh Lazada.

Pasal PP No.80/2019	Ketentuan Hukum	Standar Ideal	Praktik Pelanggaran
Pasal 7 ayat (2)	Transparansi sistem elektronik	Pengungkapan kebijakan yang jelas	Notifikasi singkat tanpa rincian
Pasal 15	Perlindungan data dan transaksi	Keamanan data penjual dan transparansi transaksi	Pembekuan akun tanpa kejelasan
Pasal 18 ayat (1)	Mekanisme penyelesaian sengketa	Mudah diakses dan transparan	Hanya chat CS, tidak ada banding independen

Pasal 7 ayat (2) mengatur bahwa penyelenggara harus menjamin transparansi dalam penyelenggaraan sistem elektronik, termasuk pengungkapan kebijakan dan prosedur yang jelas. Dalam kasus Aba Mart, Lazada tidak memberikan penjelasan terperinci tentang alasan pembekuan akun. Notifikasi hanya berisi kalimat singkat tanpa rincian pelanggaran yang dicurigai. Hal ini melanggar prinsip transparansi yang fundamental dalam regulasi PMSE. Pasal 15 mengatur tentang perlindungan data penjual dan transaksi. Pembekuan akun tanpa proses yang jelas mengancam keamanan data penjual dan transparansi transaksi bisnis mereka. Lazada tidak memberikan mekanisme untuk melindungi data dan aset penjual selama periode pembekuan. Pasal 18 ayat (1) menegaskan bahwa penyelenggara harus menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses dan transparan. Dalam praktik, Aba Mart menemui hambatan berikut: *Customer service* Lazada hanya memberikan respons template yang tidak menjawab pertanyaan spesifik tentang alasan pembekuan; Tidak ada mekanisme banding independen atau mediasi formal yang tersedia; Tidak ada kantor perwakilan Lazada di Bandung sehingga pelaku usaha kecil kesulitan mengakses layanan penyelesaian sengketa secara langsung; Proses penyelesaian sengketa bersifat unilateral dengan Lazada sebagai arbiter tunggal. Dengan demikian, tindakan pembekuan akun Lazada melanggar Pasal 7, 15, dan 18 PP No. 80/2019, menjadikannya tindakan yang tidak sesuai dengan regulasi pemerintah tentang perdagangan elektronik (Pramono et al., 2023).

Analisis Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum

Analisis Wanprestasi

Dalam perjanjian elektronik antara Aba Mart dan Lazada, Lazada memiliki kewajiban (prestasi) sebagai berikut: Menyelenggarakan *platform* yang aman dan dapat diandalkan; Memberikan notifikasi yang jelas apabila ada dugaan pelanggaran; Menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan; Tidak menahan saldo penjualan tanpa dasar hukum yang jelas. Dalam kasus Aba Mart, Lazada tidak memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut: Notifikasi tidak jelas: Notifikasi pembekuan akun tidak mencantumkan alasan

spesifik apa yang menyebabkan pembekuan atau bukti-bukti pelanggaran yang dicurigai; Mekanisme penyelesaian sengketa tidak efektif: Upaya Aba Mart menghubungi customer service melalui chat hanya mendapat respons otomatis atau template yang tidak memecahkan masalah; Saldo ditahan tanpa kejelasan: Rp 15 juta ditahan tanpa ada penjelasan kapan akan dikembalikan atau bagaimana mekanisme pengembaliannya. Dengan demikian, Lazada melakukan wanprestasi sebagaimana didefinisikan oleh Subekti (Subekti, 2005). Aba Mart berhak memperoleh ganti rugi atas kerugian yang diderita akibat wanprestasi tersebut. Menurut KUHPdata Pasal 1243-1246, ganti rugi dapat mencakup kerugian langsung (dampak finansial berkurangnya Rp 15 juta), bunga kompensasi, biaya penyelesaian sengketa, dan dalam kasus-kasus tertentu, kerugian tidak langsung seperti gangguan operasional bisnis (Walangitang, 2023).

Analisis Perbuatan Melawan Hukum (PMH)

Selain wanprestasi, tindakan Lazada juga dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum (PMH) berdasarkan Pasal 1365 KUHPdata. (Fuady, 2013) menyatakan bahwa PMH tidak hanya melanggar hukum tertulis, tetapi juga norma sosial dan kepatutan. Dalam kasus Aba Mart, terdapat beberapa elemen PMH:

Tabel 2. Unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum dalam Kasus Aba Mart.

Unsur PMH	Deskripsi
Pelanggaran Norma Hukum Tertulis	Melanggar pasal 7, 15, 18 PP No. 80/2019
Melanggar Asas Itikad Baik	Pembekuan tanpa transparansi menunjukkan itikad buruk
Merugikan Pihak Lain	Kerugian finansial Rp 15 juta dan gangguan operasional
Kausalitas	Hubungan sebab – akibat jelas antara pembekuan akun dan kerugian
Kesalahan	Tindakan disengaja dengan mengetahui akibat merugikan

Dengan pemenuhan semua unsur PMH, tindakan Lazada memenuhi kriteria perbuatan melawan hukum dan Aba Mart dapat menuntut ganti rugi berdasarkan Pasal 1365 KUHPdata. Penelitian Lia Amaliya, Sartika Dewi, Zarisnov Arafat, Farhan Asyhadi, (2025) dan S & Gunadi, (2025) menunjukkan bahwa *marketplace* memiliki tanggung jawab hukum yang sama dengan pelaku usaha lainnya untuk tidak melakukan tindakan yang merugikan pihak lain.

Evaluasi Mekanisme Penyelesaian Sengketa dan Efektivitas Perlindungan Hukum

Penelitian mengidentifikasi adanya gap signifikan antara *das sollen* (standar ideal) dan *das sein* (praktik nyata) dalam perlindungan penjual.

Tabel 3. Analisis Gap Perlindungan Hukum Penjual di *Marketplace* Lazada.

Aspek Perlindungan	Das Sollen (Ideal)	Das Sein (Praktek)	Dampak
Transparansi	Notifikasi detail dengan alasan jelas dan bukti	Notifikasi singkat, tanpa bukti	Penjual tidak tahu kesalahannya
Hak Keberatan	Mekanisme banding independen tersedia	Hanya chat customer service Lazada	Penjual tidak bisa mengajukan banding
Akses Lokasi	Mudah diakses untuk semua penjual di berbagai lokasi	Hanya chat online, tidak ada kantor di Bandung	Penjual lokasi jauh dari pusat kota susah akses
Waktu Akses	Cepat (1-3 hari) dan definitif	Lambat (1-2 minggu) dan tidak pasti	Kerugian terus bertambah
Akses Saldo	Saldo dapat diakses kapan saja	Saldo ditahan tanpa kejelasan	Penjual tidak bisa membayar operasional

Perlindungan hukum penjual dalam perdagangan elektronik memerlukan pendekatan komprehensif mencakup tiga dimensi: Perlindungan Preventif: Mencegah tindakan merugikan melalui regulasi yang ketat dan edukasi penjual tentang hak-hak mereka. Hal ini dapat dilakukan melalui: Pembuatan standar minimum untuk notifikasi dan proses pembekuan akun; Edukasi berkelanjutan tentang perlindungan konsumen dan seller di *platform*; Audit berkala terhadap kebijakan internal *marketplace* Perlindungan Represif: Menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan untuk mengatasi tindakan merugikan. Dalam kasus Aba Mart: Mekanisme internal Lazada terbukti tidak efektif karena hanya memberikan respons template; Tidak ada mekanisme banding independen; Penjual harus menempuh jalur hukum formal yang mahal dan memakan waktu; Perlindungan Kompensatif:

Memastikan penjual dapat memperoleh ganti rugi atas kerugian yang diderita. Namun dalam praktik: Sulit bagi penjual kecil untuk melakukan litigasi karena biaya dan kompleksitas prosedur; Tidak ada mekanisme kompensasi cepat yang diadministrasikan oleh *marketplace*; Penjual harus membuktikan kerugian melalui proses pengadilan yang kompleks. Dalam kasus Aba Mart, ketiga dimensi perlindungan tersebut belum terpenuhi secara memadai. Santina & Renaldy, (2024) menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap seller pada *marketplace* masih lemah dan memerlukan penguatan melalui regulasi dan kebijakan yang lebih ketat.

Hambatan Akses Penyelesaian Sengketa bagi Seller Kecil

Penelitian mengidentifikasi beberapa hambatan yang dihadapi Aba Mart dalam mengakses mekanisme penyelesaian sengketa: Hambatan Internal *Platform*: Tidak ada mekanisme appeal atau banding kepada pihak ketiga independen; Customer service hanya dapat memberikan respons terbatas yang tidak menyelesaikan masalah Waktu respons lambat dan sering memberikan jawaban yang sama. Hambatan Geografis dan Akses: Tidak ada kantor perwakilan Lazada di Bandung untuk konsultasi langsung; Penjual kecil terpaksa bergantung pada komunikasi online yang sering tidak responsif; Tidak ada alternatif untuk bertemu dengan

person in charge di lokasi yang terjangkau. Hambatan Ekonomi: Biaya litigasi formal sangat tinggi (jutaan rupiah) yang tidak terjangkau bagi penjual kecil; Kerugian sebesar Rp 15 juta tidak sebanding dengan biaya litigasi jika menempuh jalur pengadilan; Tidak ada mekanisme legal aid atau bantuan hukum gratis dari pemerintah untuk penjual. Hambatan Pengetahuan Hukum: Penjual kecil umumnya tidak memahami hak-hak hukum mereka dalam kontrak elektronik; Tidak ada sosialisasi atau edukasi dari Lazada tentang prosedur penyelesaian sengketa; Penjual tidak mengetahui bahwa mereka dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian menghasilkan tiga kesimpulan utama: Kesimpulan Pertama: Pelaku usaha seperti Aba Mart memiliki kedudukan hukum yang sah dalam kontrak elektronik dengan Lazada, namun posisi mereka sangat lemah dan rentan karena ketimpangan posisi tawar melalui kontrak baku yang tidak dapat dinegosiasikan. Kontrak baku Lazada berisi klausul-klausul yang merugikan penjual dan melanggar asas itikad baik serta keseimbangan sebagaimana diatur dalam KUHPERDATA. Penjual tidak memiliki opsi untuk menegosiasikan ketentuan kontrak dan hanya dapat menerima atau menolaknya secara keseluruhan. Kesimpulan Kedua: Lazada sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab hukum yang luas atas kerugian seller akibat pembekuan akun dan penahanan saldo. Tindakan pembekuan akun dapat dikategorikan sebagai wanprestasi dan perbuatan melawan hukum karena melanggar kewajiban transparansi, keandalan sistem, dan penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang diatur dalam PP No. 80/2019, serta melanggar asas itikad baik dalam KUHPERDATA. Aba Mart berhak memperoleh ganti rugi atas kerugian yang diderita, baik kerugian langsung (Rp 15 juta) maupun kerugian tidak langsung (gangguan operasional bisnis). Kesimpulan Ketiga: Mekanisme perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa yang tersedia (internal maupun formal) terbukti tidak efektif, tidak adil, dan tidak mudah diakses bagi seller kecil. Hambatan mencakup biaya litigasi tinggi, kompleksitas prosedur, kurangnya kesadaran hukum seller, ketiadaan kantor perwakilan Lazada di lokasi-lokasi terdesentralisasi, dan tidak adanya mekanisme banding independen. Penjual kecil seperti Aba Mart berada dalam posisi yang sangat lemah untuk mempertahankan hak-hak mereka. Kepada Pemerintah (Kementerian Perdagangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, dan Otoritas Jasa Keuangan): Mengeluarkan Peraturan Pelaksanaan PP No. 80/2019 yang lebih detail tentang standar pembekuan akun, prosedur notifikasi, waktu tunggu untuk keberatan, dan mekanisme banding independen; Memperkuat pengawasan dan penegakan hukum terhadap *marketplace* untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi, termasuk melakukan audit berkala terhadap

kebijakan pembekuan akun; Menyediakan legal aid atau bantuan hukum gratis bagi pelaku usaha kecil yang bersengketa dengan *marketplace*; Mengembangkan *platform* penyelesaian sengketa elektronik (ODR - Online Dispute Resolution) yang terintegrasi, mudah diakses, dan independen dari *marketplace*; Melakukan sosialisasi berkelanjutan tentang hak dan kewajiban penjual dalam perdagangan elektronik kepada pelaku UMKM.

Kepada Penyelenggara *Marketplace* (Lazada dan *Platform* Lainnya): Meningkatkan transparansi kebijakan pembekuan akun dengan mencantumkan alasan spesifik, bukti pelanggaran, dan prosedur keberatan yang jelas dalam setiap notifikasi; Menyediakan mekanisme banding independen yang dikelola oleh pihak ketiga netral atau mediator yang ditunjuk oleh Otoritas Jasa Keuangan; Melakukan review komprehensif terhadap klausul kontrak baku yang merugikan penjual, khususnya tentang pembekuan akun dan penahanan saldo Meningkatkan kualitas *customer service* dengan menyediakan multiple channel (chat, email, telepon, kantor fisik) dan meningkatkan waktu respons; Menyediakan panduan dan edukasi lengkap bagi penjual tentang hak dan kewajiban mereka, prosedur penyelesaian sengketa, dan cara mengajukan keberatan terhadap pembekuan akun; Memberlakukan kebijakan transparansi tentang durasi pembekuan akun sementara, kriteria yang akan mengakibatkan pembekuan permanen, dan proses rehabilitasi akun; Menyediakan mekanisme untuk mempertahankan akses penjual ke saldo mereka selama proses investigasi (misalnya, saldo dapat diakses sebagian atau ditransfer ke rekening penjual dengan waktu tunggu yang ditentukan). Kepada Pelaku Usaha (Seller dan Asosiasi UMKM): Meningkatkan kesadaran hukum tentang hak dan kewajiban dalam transaksi elektronik melalui pelatihan dan workshop; Mendokumentasikan semua transaksi dengan baik untuk keperluan bukti hukum, termasuk komunikasi dengan *platform* dan bukti pengiriman produk; Bergabung dengan asosiasi pedagang atau organisasi seller untuk memperkuat posisi tawar kolektif dan memiliki akses ke perlindungan hukum bersama.

Memanfaatkan jalur hukum yang tersedia apabila terjadi tindakan merugikan dari *platform*, termasuk melaporkan ke Kementerian Perdagangan dan mengajukan gugatan ke pengadilan; Melakukan diversifikasi saluran penjualan dan tidak bergantung sepenuhnya pada satu *platform marketplace*. Untuk Penelitian Mendatang: Melakukan studi komparasi tentang mekanisme penyelesaian sengketa di berbagai *marketplace* (Lazada, Shopee, Tokopedia, TikTok Shop) untuk mengidentifikasi praktik terbaik dan terburuk; Menganalisis efektivitas alternatif dispute resolution (ADR) seperti mediasi dan arbitrase dalam konteks perdagangan elektronik; Meneliti dampak ekonomi jangka panjang dari praktik pembekuan akun terhadap keberlanjutan usaha UMKM di Indonesia; Melakukan penelitian tentang mekanisme

perlindungan penjual di negara-negara berkembang lainnya untuk mendapatkan pembelajaran dan best practices; Meneliti tentang adopsi dan dampak KUHP Baru (UU No. 1 Tahun 2023) dan UU Tindak Pidana Kekerasan Seksual (UU No. 12 Tahun 2022) dalam melindungi penjual di *platform e-commerce*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada: Universitas Teknologi Digital Bandung atas dukungan fasilitas akademik dan lingkungan penelitian yang kondusif; Bapak Ahmad Nurun, S.H., M.H. sebagai dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, dan masukan konstruktif yang berkelanjutan; Aba Mart dan keluarganya atas kesediaan berbagi pengalaman dan data yang sangat berharga untuk penelitian ini; Kementerian Perdagangan dan Otoritas Jasa Keuangan yang telah memberikan akses ke regulasi dan data kebijakan; Semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Penelitian ini hanya menganalisis satu kasus studi (Aba Mart) sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati. Selain itu, penelitian ini dilakukan dalam konteks regulasi PP No. 80/2019 dan belum sepenuhnya mempertimbangkan implikasi dari KUHP Baru (UU No. 1 Tahun 2023). Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang.

DAFTAR REFERENSI

- Alamin, Z., Missouri, R., Bima, U. M., & Online, J. B. (2023). *Perkembangan E-commerce : Analisis Dominasi Shopee sebagai Primadona Marketplace di Indonesia*. 6, 120–131. <https://doi.org/10.52266/jesa.v6i2.2484>.
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*. 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>. Budiono, H. (2006). *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Dwi, J., Amory, S., Mudo, M., & Rhena, J. (2025). *Transformasi Ekonomi Digital dan Evolusi Pola Konsumsi : Tinjauan Literatur tentang Perubahan Perilaku Belanja di Era Internet*. 14, 28–37. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14608>.
- Esterlina, D., Jabat, B., Tarigan, L. L., Purba, M., Purba, M., Teknologi, A., Immanuel, I., Medan, A. W., Mandiri, P., & Prestasi, B. (2022). *Pemanfaatan Platform E-Commerce Melalui Marketplace Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan*. 2(2), 16–21.
- Fathya Aprilianti, A. A. S. (2023). KESEIMBANGAN PARA PIHAK DALAM KONTRAK ELEKTRONIK (E-CONTRACT). *Jurnal Hukum*, 8(2), 276–298.

<https://doi.org/10.35706/positum.v8i2.10898>.

Fuady, M. (2013). *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Citra Aditya Bakti.

Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Bina Ilmu.

Halim, A. (2023). Tanggung Jawab Penyedia Platform E-Commerce Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce. *Jurnal Notarius*, 2(1), 1–15.

Hukum, J. S., Sumarna, D., Kadriah, A., Empiris, P., & Kualitatif, P. (2023). *Penelitian Kualitatif Terhadap Hukum Empiris*. 16(02), 101–113. <https://doi.org/10.59582/sh.v16i02.730>.

Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2024). *Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif*. 10(9), 462–469. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.11180129>

Inovasi, J., Penelitian, H., & Vol, P. (2023). *PERAN MARKETPLACE DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING UMKM DI INDONESIA*. 3(1), 69–75 <https://doi.org/10.51878/knowledge.v3i1.2199>.

Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., Marsaulina, K., Hukum, F., & Bengkulu, U. (2024). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERATURAN PEMERINTAH (PP) NOMOR 80 TAHUN 2019*. 1(2), 8–14 <https://doi.org/10.21067/jph.v8i2.9178>.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek) (1847).

Lia Amaliya, Sartika Dewi, Zarisnov Arafat, Farhan Asyhadi, I. R. (2025). Marketplace Responsibilities And Sanctions In Cases Of Consumer Losses (Futuristic Legal Perspective). *Jurnal Hukum Dan Keadilan*, 2(3). <https://doi.org/10.61942/jhk.v2i3.318>.

Makarim, E. (2010). *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*. RajaGrafindo Persada.

Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum*. Kencana.

Nurhidayati, N., Sudrartono, T., & Ganesha, P. P. (2025). *DAMPAK PEMASARAN DIGITAL TERHADAP KEBERLANJUTAN UMKM DI*. 13, 47–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.56689/ekbis.v13i2.2280>

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (2019).

Pramono, S. B., Kurniati, G., Karawang, U. S., Karawang, K., Barat, P. J., & Pramono, S. B. (2023). *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Online di Indonesia*. 1(2), 166–178. <https://doi.org/10.57235/jleb.v1i2.1037>, R. M. A..

Gunadi, A. (2025). *TANGGUNG JAWAB MARKETPLACE ATAS KERUGIAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE*. 13(09), 2120–2133. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i09.p17>

Sani, A., Syah, H., Baku, K., & Kontraktual, K. (2026). *Asimetri Relasi Hukum Dalam Marketplace Digital : Perspektif Mahasiswa Tentang Perlindungan Umkm*. 6(2), 380–398.

Santina, R., & Renaldy, R. (2024). *IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP SELLER PADA MARKETPLACE (Studi Kasus Seller mitra Shopee Xpress)*. 03(01), 61–71. <https://doi.org/10.24967/jaeap.v3i01.3274>.

Subekti, R. (2005). *Hukum Perjanjian*. Intermasa.

Walangitang, A. (2023). Kajian Hukum Atas Kontrak Baku Elektronik Dikaitkan Dengan Sahnya Penerapan Kontrak Perjanjian Kerja Di Indonesia Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHper). *Jurnal Hukum*, 15(1), 91–105 <https://doi.org/10.33087/legalitas.v15i1.440>.