



Tanggung Jawab Perdata Marketplace atas Pemblokiran Akun Penjual dalam Perdagangan Elektronik

Pardomuan Pardosi*

Universitas Lancang Kuning,
Indonesia

Yeni Triana

Universitas Lancang Kuning,
Indonesia

Miftahul Haq

Universitas Lancang Kuning,
Indonesia

***Corresponding author:**

Pardomuan Pardosi, Universitas Lancang Kuning, Indonesia.

✉ andopardosi06@gmail.com

Article Info:

Article history:

Received: May 15, 2026

Revised: June 08, 2026

Accepted: July 09, 2026

Keywords:

E-Commerce Platform; Seller Account Suspension; Civil Liability; Breach of Contract; Tortious Acts.

Kata Kunci:

Platform E-Commerce; Pemblokiran Akun Penjual; Tanggung Jawab Perdata; Wanprestasi; Perbuatan Melawan Hukum.

Abstract

Background: The growth of e-commerce has increased sellers' dependence on accounts managed by platforms. However, e-commerce legal studies in Indonesia have predominantly focused on consumer protection, the validity of electronic contracts, and buyer-seller disputes, while the civil law implications of seller account suspensions by platforms remain underexplored.

Objective: This study analyzes the civil liability of e-commerce platforms for suspending seller accounts, particularly whether such actions can be construed as breach of contract (*wanprestasi*), tortious acts, or violations of the principle of good faith in electronic agreements.

Methods: the research employs a normative juridical approach with statutory, conceptual, and document-based analyses. Materials analyzed include the Indonesian Civil Code (KUHPerdata), regulations on electronic systems and transactions, e-commerce regulations, relevant legal literature, platform governance concepts, and public complaints regarding account suspensions on Tokopedia and TikTok as contextual documents.

Results: Findings indicate that the platform-seller relationship is based on electronic agreements and standard terms of service. Seller accounts function as economic access rather than mere technical identifiers, supporting store management, reputation, buyer communication, transaction data, and fund withdrawals. Account suspension may pose legal issues if executed without adequate notice, clear justification, opportunities for clarification, or effective objection mechanisms.

Conclusion: Platforms' authority to suspend seller accounts is not absolute and is justified only when exercised transparently, proportionally, and in good faith. Civil liability may arise if suspensions violate agreed procedures, fail to provide adequate objection mechanisms, or result in demonstrable economic loss.

Abstrak

Latar belakang: Pertumbuhan e-commerce meningkatkan ketergantungan penjual terhadap akun yang dikelola platform. Namun, kajian hukum e-commerce di Indonesia masih lebih banyak menyoroti perlindungan konsumen, keabsahan kontrak elektronik, dan sengketa pembeli-penjual, sedangkan implikasi hukum perdata atas pemblokiran akun penjual belum banyak dikaji.

Tujuan: Penelitian ini menganalisis tanggung jawab perdata platform e-commerce atas pemblokiran akun penjual, khususnya apakah tindakan tersebut dapat dikonstruksikan sebagai wanprestasi, perbuatan melawan hukum, atau pelanggaran asas itikad baik dalam perjanjian elektronik.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan dokumen. Bahan

yang dianalisis meliputi KUHPerdara, regulasi sistem dan transaksi elektronik, regulasi perdagangan elektronik, literatur hukum, konsep tata kelola platform, serta aduan publik mengenai penonaktifan akun pada Tokopedia TikTok sebagai dokumen kontekstual.

Hasil: Penelitian ini menemukan bahwa hubungan platform dan penjual didasarkan pada perjanjian elektronik dan syarat layanan baku. Akun penjual berfungsi sebagai akses ekonomi karena berkaitan dengan pengelolaan toko, reputasi, komunikasi dengan pembeli, data transaksi, dan pencairan dana. Pemblokiran akun menimbulkan persoalan hukum apabila dilakukan tanpa pemberitahuan, alasan yang jelas, kesempatan klarifikasi, atau mekanisme keberatan efektif.

Kesimpulan: Kewenangan platform memblokir akun penjual tidak bersifat absolut dan hanya dapat dibenarkan apabila dijalankan secara transparan, proporsional, dan beritikad baik. Tanggung jawab perdata dapat timbul apabila pemblokiran melanggar prosedur yang disepakati, tidak menyediakan mekanisme keberatan memadai, atau menimbulkan kerugian ekonomi yang dapat dibuktikan.

To cite this article: Pardosi, P., Triana, Y., & Haq, M. (2026). Tanggung Jawab Perdata Marketplace atas Pemblokiran Akun Penjual dalam Perdagangan Elektronik. *Journal of Law & Social Politics*, 4(3), 307-320. <https://doi.org/10.59261/jlsp.v4i3.118>

PENDAHULUAN

Perdagangan elektronik telah menjadi salah satu pilar penting dalam perkembangan ekonomi digital Indonesia. Pertumbuhan penggunaan *platform e-commerce* tidak hanya memperluas akses konsumen terhadap barang dan jasa, tetapi juga mengubah cara pelaku usaha menjalankan kegiatan perdagangan. *Platform e-commerce* kini menjadi ruang utama bagi banyak penjual untuk memasarkan produk, membangun reputasi usaha, menjangkau konsumen, menerima pembayaran, dan mengelola transaksi secara digital. Data Statista yang dikutip dalam dokumen UNECE menunjukkan bahwa jumlah pengguna e-commerce di Indonesia mencapai 58,63 juta pada 2023 dan diproyeksikan terus meningkat hingga 99,1 juta pengguna pada 2029 (Rizaty, 2024). Pertumbuhan tersebut menunjukkan bahwa *e-commerce* tidak lagi dapat dipahami sebagai fasilitas tambahan dalam perdagangan, melainkan telah berkembang menjadi infrastruktur utama bagi aktivitas usaha digital.

Perkembangan *e-commerce* juga diikuti oleh meningkatnya persoalan yang dialami penjual sebagai pengguna bisnis platform. Sebagai ilustrasi awal, pengaduan terkait layanan marketplace dalam dua tahun terakhir tidak hanya berkaitan dengan transaksi antara penjual dan pembeli, tetapi juga mencakup pembatasan akun, penonaktifan toko, pemblokiran produk, proses banding yang tidak jelas, serta tertahannya dana hasil penjualan. Dari sekitar 1.200 pengaduan layanan marketplace dalam satu tahun, sekitar 15–20% dapat dikaitkan dengan persoalan pembatasan akses akun, kendala pencairan dana, atau sengketa administratif antara pengguna bisnis dan platform. Fenomena ini menunjukkan bahwa pemblokiran akun atau pembatasan akses penjual bukan sekadar kemungkinan abstrak, melainkan bagian dari praktik operasional platform yang dapat menimbulkan akibat ekonomi langsung bagi penjual.

Perkembangan tersebut membawa konsekuensi terhadap hubungan hukum antara platform dan penjual. *Platform e-commerce* tidak lagi hanya berfungsi sebagai ruang pertemuan antara penjual dan pembeli, tetapi juga bertindak sebagai pengelola ekosistem digital yang memiliki kewenangan untuk mengatur akses akun, menilai kepatuhan penjual, memproses pembayaran, menyediakan mekanisme pengaduan, hingga menjatuhkan sanksi administratif terhadap pengguna (Audiawati, 2026). Dalam literatur internasional, posisi platform semacam ini dipahami sebagai bentuk kekuasaan prosedural privat karena platform dapat menerima laporan, menilai dugaan pelanggaran, memutus sengketa, dan menjatuhkan sanksi terhadap pengguna. Platform besar dalam praktiknya bahkan dapat berperan seperti *private courthouses* sebuah konsep yang menggambarkan platform sebagai institusi tata kelola privat yang menjalankan fungsi quasi-adjudikatif: menerima laporan, menilai dugaan pelanggaran, menjatuhkan sanksi, dan menentukan akses pengguna terhadap layanan digital tanpa keterlibatan lembaga peradilan formal yang menentukan akses pengguna terhadap ruang digital (Rostam, 2025; Van Loo, 2021).

Dalam relasi tersebut, akun penjual memiliki kedudukan penting karena bukan sekadar identitas digital, melainkan sarana utama untuk menampilkan produk, membangun reputasi, mengakses data transaksi, menerima pembayaran, dan berkomunikasi dengan pembeli. Dalam

perspektif hukum, akun penjual dapat didefinisikan sebagai hak akses digital yang diberikan oleh platform kepada penjual berdasarkan perjanjian elektronik, yang memungkinkan penjual menjalankan kegiatan usahanya dalam ekosistem marketplace. Secara yuridis, akun penjual bukan merupakan benda tidak berwujud yang dapat dimiliki (*bezit*) secara mandiri, melainkan merupakan fasilitas akses layanan platform yang keberadaannya bergantung pada hubungan kontraktual antara penjual dan platform. Status hukum akun sebagai objek perjanjian ini relevan karena menentukan apakah pembatasan atau penghentian akses terhadap akun dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran kewajiban kontraktual (Filatova, 2023). Oleh karena itu, tindakan pembatasan, penangguhan, atau pemblokiran akun tidak hanya berdampak pada akses teknis terhadap sistem, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian ekonomi, hilangnya kesempatan bertransaksi, terganggunya reputasi usaha, dan tertahannya dana hasil penjualan. Pemblokiran akun memang dapat dipahami sebagai bentuk pengendalian risiko oleh platform, misalnya untuk mencegah penjualan produk palsu, pelanggaran hak kekayaan intelektual, penipuan, penyalahgunaan sistem, atau pelanggaran syarat layanan. Namun, tindakan tersebut dapat menimbulkan persoalan hukum perdata apabila dilakukan tanpa pemberitahuan yang memadai, tanpa alasan yang jelas, tanpa kesempatan klarifikasi, tanpa mekanisme keberatan yang efektif, atau disertai tertahannya dana hasil penjualan. Dalam relasi antara platform dan pengguna bisnis, mekanisme pengaduan internal menjadi penting karena pengguna bisnis sering memiliki keterbatasan untuk memperoleh pemulihan ketika tindakan sepihak platform membatasi, menangguhkan, atau menghentikan akses mereka terhadap layanan platform (Casarosa & Grochowski, 2025; Pehlivanoglu, 2021).

Persoalan tersebut terlihat dalam kejadian yang dialami oleh salah satu penjual pada platform Tokopedia TikTok. Dalam kejadian itu, akun penjual dinonaktifkan setelah platform meminta bukti keaslian produk yang dijual. Penjual menyatakan telah menyerahkan bukti pembelian dari toko resmi, tetapi proses keberatan tidak memperoleh kejelasan penyelesaian. Di sisi lain, penjual kehilangan akses terhadap akun dan mengalami kendala dalam pencairan dana hasil penjualan yang sebelumnya telah dibayarkan oleh pembeli melalui sistem platform (Franata, 2026). Kejadian tersebut digunakan sebagai ilustrasi problematik untuk menunjukkan relevansi persoalan hukum yang dianalisis, bukan sebagai bukti empiris bahwa praktik serupa berlaku secara luas di seluruh ekosistem marketplace. Sebagai ilustrasi normatif, kejadian ini memperjelas bagaimana pertanyaan mengenai kepastian hubungan kontraktual, transparansi prosedur, mekanisme keberatan, dan perlindungan hak ekonomi penjual muncul dalam konteks pemblokiran akun.

Secara normatif, hubungan antara *platform e-commerce* dan penjual dapat dipahami sebagai hubungan hukum yang lahir dari perjanjian elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024. Hubungan tersebut juga tunduk pada prinsip umum hukum perjanjian dalam KUHPperdata, termasuk syarat sah perjanjian, kekuatan mengikat kontrak, asas itikad baik, dan kepatutan dalam pelaksanaan perjanjian sebagaimana tercermin dalam Pasal 1320, Pasal 1338, dan Pasal 1339 KUHPperdata. Selain itu, Pasal 29 ayat (1) PP Nomor 71 Tahun 2019 mewajibkan penyelenggara sistem elektronik memberikan informasi kepada pengguna mengenai syarat kontrak, tata cara penggunaan sistem, prosedur mencapai kesepakatan, perlindungan data pribadi, dan pusat pengaduan. Namun, regulasi yang ada belum secara khusus mengatur batas kewenangan platform dalam melakukan pemblokiran akun penjual, standar prosedur sebelum akun diblokir, kewajiban memberikan alasan, batas waktu penyelesaian keberatan, perlindungan dana hasil penjualan, serta bentuk tanggung jawab perdata apabila tindakan tersebut menimbulkan kerugian bagi penjual.

Dalam hukum perdata, persoalan pemblokiran akun dapat ditempatkan dalam konstruksi wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Wanprestasi dapat timbul apabila platform tidak menjalankan kewajibannya, misalnya menutup akun tanpa pemberitahuan yang disyaratkan, tidak memberikan kesempatan klarifikasi, atau menghalangi penjual memperoleh hak yang seharusnya diterima. Sebaliknya, perbuatan melawan hukum dapat muncul apabila tindakan platform bertentangan dengan kewajiban hukum, melanggar hak subjektif penjual, atau tidak memenuhi kepatutan, ketelitian, dan kehati-hatian. Analisis hukum

mengenai pemblokiran akun online shop juga menunjukkan bahwa tindakan marketplace dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi apabila tidak sesuai dengan perjanjian, atau sebagai perbuatan melawan hukum apabila platform tidak menyediakan prosedur penggunaan dan mekanisme komplain yang layak bagi penjual (Mardesya & Adam, 2023; Muskibah et al., 2026).

Kajian terdahulu mengenai *e-commerce* di Indonesia umumnya lebih banyak menyoroti perlindungan konsumen, keabsahan perjanjian elektronik, wanprestasi dalam transaksi jual beli online, perlindungan data pribadi, serta tanggung jawab marketplace terhadap kerugian pembeli. Anand et al. (2020), misalnya, membahas keabsahan, tanggung jawab, dan penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* menurut hukum Indonesia (Filatova, 2023). Ibrahim and Fenanlabir (2025) juga menunjukkan bahwa perkembangan sengketa *e-commerce* menuntut pembacaan ulang terhadap konsep wanprestasi dalam hukum perdata Indonesia karena transaksi digital melibatkan bentuk pelanggaran dan mekanisme sanksi yang tidak selalu dikenal dalam hubungan kontraktual konvensional. Meskipun demikian, kajian yang secara khusus menempatkan pemblokiran akun penjual sebagai objek utama tanggung jawab perdata platform masih terbatas.

Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya celah penelitian. Posisi penjual sebagai pihak yang bergantung pada infrastruktur platform belum banyak dibahas secara khusus dalam kerangka tanggung jawab perdata platform. Padahal, dalam praktik *e-commerce*, penjual dapat menjadi pihak yang rentan ketika platform memiliki kewenangan dominan untuk mengatur akses akun, mengubah kebijakan layanan, menilai pelanggaran, menutup akses toko, dan menahan pencairan dana sampai proses verifikasi selesai. Ketimpangan posisi tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara platform dan penjual tidak cukup dianalisis sebagai hubungan kontraktual biasa, tetapi juga perlu dilihat sebagai relasi hukum dalam ekonomi platform yang ditandai oleh ketergantungan digital, klausula baku, dan dominasi penguasaan sistem. Literatur mengenai platform procedure dan platform dependence menunjukkan bahwa ketergantungan pengguna bisnis terhadap marketplace dapat terjadi ketika platform menjadi saluran utama untuk menjangkau konsumen dan tidak tersedia alternatif yang sepadan untuk berpindah. Dalam kondisi tersebut, penangguhan atau penghentian akun tidak hanya berdampak pada akses teknis, tetapi juga dapat memengaruhi keberlangsungan usaha pengguna bisnis dalam pasar digital (Casarosa & Grochowski, 2025; Mantzari, 2021; Van Loo, 2021).

Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menempatkan pemblokiran akun penjual sebagai objek utama analisis tanggung jawab perdata *platform e-commerce*. Kebaruan utama penelitian ini terletak pada konstruksi model analisis tanggung jawab perdata yang memadukan tiga elemen secara simultan: (1) perjanjian elektronik sebagai sumber perikatan antara platform dan penjual; (2) kewajiban prosedural platform sebagai penyelenggara sistem elektronik berdasarkan PP Nomor 71 Tahun 2019; dan (3) asas itikad baik dan kepatutan sebagai batas kewenangan platform dalam melakukan pemblokiran akun. Model analisis tiga elemen ini belum dikembangkan secara terintegrasi dalam kajian hukum *e-commerce* Indonesia sebelumnya, yang umumnya hanya menganalisis satu atau dua dimensi secara terpisah. Fokus penelitian ini bukan pada perlindungan pembeli, bukan pula pada wanprestasi penjual dalam transaksi jual beli online, melainkan pada batas kewenangan platform ketika memblokir akun penjual dan akibat hukum perdata yang dapat timbul dari tindakan tersebut. Persoalan utama yang hendak dijawab adalah apakah pemblokiran akun penjual, khususnya apabila dilakukan tanpa pemberitahuan yang memadai, tanpa alasan yang jelas, tanpa mekanisme keberatan yang efektif, atau disertai tertahannya dana hasil penjualan, dapat menimbulkan tanggung jawab perdata bagi platform. Sejalan dengan itu, penelitian ini bertujuan menganalisis batas kewenangan *platform e-commerce* dalam melakukan pemblokiran akun penjual dan dasar tanggung jawab perdata yang dapat timbul, baik sebagai wanprestasi berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdata, perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata, maupun pelanggaran asas itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian elektronik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan ini digunakan karena isu yang dikaji berhubungan dengan penafsiran norma hukum mengenai perjanjian elektronik, kewenangan *platform e-commerce*, dan tanggung jawab perdata atas pemblokiran akun penjual. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-

undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus/ dokumen sebagaimana lazim digunakan dalam penelitian hukum normatif (Marzuki, 2017; Rosidi et al., 2026; Soekanto & Mamudji, 2015). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah norma hukum positif, pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep wanprestasi, perbuatan melawan hukum, asas itikad baik, perjanjian elektronik, klausula baku, dan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, sedangkan pendekatan kasus/dokumen digunakan untuk membaca fenomena pemblokiran akun penjual melalui dokumen yang tersedia secara publik.

Bahan hukum primer dalam penelitian ini meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1243 tentang wanprestasi, Pasal 1320 tentang syarat sah perjanjian, Pasal 1338 tentang kekuatan mengikat perjanjian dan asas itikad baik, Pasal 1339 tentang kepatutan, kebiasaan, dan undang-undang dalam pelaksanaan perjanjian, serta Pasal 1365 tentang perbuatan melawan hukum. Selain itu, penelitian ini menggunakan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta regulasi terkait perdagangan melalui sistem elektronik. Bahan hukum sekunder meliputi buku hukum perdata, artikel jurnal, hasil penelitian terdahulu, doktrin hukum, dan analisis hukum yang relevan. Bahan non-hukum digunakan secara terbatas, terutama berupa laporan, pemberitaan, dokumen kebijakan platform, pusat bantuan penjual, dan aduan publik yang diperlukan untuk menjelaskan konteks praktik pemblokiran akun.

Dokumen kasus dipilih berdasarkan beberapa kriteria, yaitu berkaitan langsung dengan pemblokiran, pembatasan, atau penonaktifan akun penjual; menunjukkan adanya dampak terhadap hak atau kepentingan ekonomi penjual seperti hilangnya akses akun, terhambatnya kegiatan usaha, tidak jelasnya proses keberatan, atau tertahannya dana hasil penjualan; memuat informasi yang cukup mengenai alasan pemblokiran, tindakan platform, upaya keberatan penjual, dan akibat yang ditimbulkan; serta bersumber dari dokumen yang dapat diakses secara publik. Berdasarkan kriteria tersebut, dokumen mengenai aduan penjual pada platform Tokopedia TikTok dan bahan analisis hukum tentang akun online shop yang terblokir oleh marketplace digunakan sebagai ilustrasi normatif, bukan sebagai dasar tunggal untuk membuktikan kebenaran faktual peristiwa.

Analisis dilakukan secara preskriptif-analitis dengan menghubungkan norma hukum, doktrin, dan dokumen kasus. Tahap analisis dimulai dengan mengidentifikasi hubungan hukum antara platform dan penjual berdasarkan perjanjian elektronik serta ketentuan hukum perdata. Selanjutnya, penelitian menafsirkan batas kewenangan platform dalam memblokir akun berdasarkan syarat layanan, asas itikad baik, kepatutan, dan kewajiban penyelenggara sistem elektronik. Hasil penafsiran tersebut kemudian digunakan untuk menguji apakah pemblokiran akun tanpa pemberitahuan yang memadai, tanpa alasan yang jelas, tanpa mekanisme keberatan yang efektif, atau disertai tertahannya dana hasil penjualan dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi berdasarkan Pasal 1243 KUHPperdata, perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPperdata, atau pelanggaran asas itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian elektronik. Penelitian ini tidak melibatkan peserta manusia atau hewan sehingga tidak memerlukan persetujuan etik, dan seluruh dokumen kasus digunakan secara hati-hati dengan tidak memperluas identitas pribadi di luar informasi yang relevan bagi analisis hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan penelusuran bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan dokumen kasus yang relevan dengan pemblokiran akun penjual. Temuan utama dikelompokkan ke dalam hubungan hukum platform dan penjual, kewenangan serta kewajiban platform, dasar normatif tanggung jawab perdata, dan dampak pemblokiran akun terhadap penjual. Pemetaan temuan tersebut disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Temuan Bahan Hukum dan Dokumen terkait Pemblokiran Akun Penjual

Temuan bahan hukum/ dokumen	Dasar atau sumber	Relevansi terhadap penelitian
Hubungan platform dan penjual berbasis perjanjian elektronik	UU No. 11 Tahun 2008 jo. UU No. 1 Tahun 2024 (Pasal 1 angka 17); KUHPerdara (Pasal 1320, 1338, 1339); Seller Center Terms of Service Tokopedia dan TikTok Shop (dokumen publik platform)	Menjadi dasar hubungan kontraktual antara platform dan penjual
Kewenangan platform membatasi atau memblokir akun	Syarat layanan dan kebijakan platform	Menunjukkan dasar kewenangan platform dalam menindak akun penjual
Kewajiban informasi dan pengaduan	PP Nomor 71 Tahun 2019	Menjadi dasar kewajiban prosedural platform terhadap pengguna
Wanprestasi	Pasal 1238 dan Pasal 1243 KUHPerdara	Menilai kelalaian dan ganti rugi karena tidak dipenuhinya perikatan
Perbuatan melawan hukum	Pasal 1365 KUHPerdara	Menilai tindakan yang melanggar hukum, menimbulkan kerugian, dan memiliki hubungan kausal
Dampak pemblokiran akun	Dokumen kasus Tokopedia TikTok	Menunjukkan dampak pada akses akun, reputasi, transaksi, komunikasi, dan pencairan dana

Sumber: Analisis penulis terhadap dokumen hukum dan pengaduan publik, 2023–2026.

Hubungan Hukum Platform dan Penjual dalam Perjanjian Elektronik

Hasil penelusuran bahan hukum menunjukkan bahwa hubungan antara *platform e-commerce* dan penjual pada dasarnya bertumpu pada perjanjian elektronik. Penjual yang membuka toko, mengunggah produk, menerima pesanan, menggunakan fitur pembayaran, dan memproses transaksi melalui platform tunduk pada syarat dan ketentuan layanan yang ditetapkan oleh platform. Dalam hubungan tersebut, platform menyediakan ruang digital, sistem transaksi, fitur komunikasi, mekanisme pembayaran, pengawasan aktivitas pengguna, serta ketentuan mengenai pelanggaran dan sanksi. Sementara itu, penjual memperoleh akses untuk menawarkan barang atau jasa kepada pembeli dengan kewajiban mematuhi kebijakan platform.

Secara normatif, perjanjian elektronik memperoleh dasar hukum dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, yang mendefinisikan kontrak elektronik sebagai perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Hubungan tersebut juga tetap tunduk pada prinsip umum hukum perjanjian dalam KUHPerdara, terutama Pasal 1320 mengenai syarat sah perjanjian, Pasal 1338 ayat (1) mengenai kekuatan mengikat perjanjian, Pasal 1338 ayat (3) mengenai pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik, dan Pasal 1339 mengenai hal-hal yang menurut sifat perjanjian diwajibkan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang.

Temuan literatur menunjukkan bahwa hubungan antara platform dan penjual memiliki karakter khusus karena platform tidak hanya bertindak sebagai penyedia ruang transaksi, tetapi juga menyusun kerangka kontraktual, mengelola data, dan mengendalikan akses penjual terhadap ekosistem digital. Relasi tersebut dapat dipahami sebagai hubungan platform-to-business yang tetap menimbulkan akibat hukum sepanjang memenuhi syarat keabsahan perjanjian dalam transaksi elektronik. Dengan demikian, hubungan antara platform dan penjual tidak hanya bersifat teknis-operasional, tetapi juga bersifat kontraktual (Anand et al., 2020; Filatova, 2023).

Hasil penelusuran juga menunjukkan bahwa akun penjual memiliki kedudukan penting dalam hubungan hukum tersebut. Akun tidak hanya berfungsi sebagai identitas digital, tetapi juga menjadi akses utama terhadap etalase produk, riwayat transaksi, komunikasi dengan pembeli, reputasi toko, fitur promosi, dan pencairan dana hasil penjualan. Temuan ini sejalan dengan naskah awal yang menempatkan akun penjual sebagai instrumen utama dalam kegiatan usaha digital, bukan sekadar fasilitas administratif dalam sistem platform.

Kewenangan dan Kewajiban Platform dalam Pemblokiran Akun Penjual

Hasil penelusuran terhadap syarat layanan, bahan hukum, dan literatur menunjukkan bahwa *platform e-commerce* pada umumnya memiliki kewenangan untuk mengatur aktivitas penjual dalam ekosistem digital. Kewenangan tersebut dapat mencakup pengawasan terhadap produk yang ditawarkan, penilaian kepatuhan penjual, pembatasan fitur, penurunan atau penghapusan produk, penangguhan toko, sampai dengan pemblokiran atau penonaktifan akun. Kewenangan ini pada dasarnya ditemukan sebagai bagian dari mekanisme pengendalian risiko platform untuk menjaga keamanan transaksi, mencegah penipuan, menindak pelanggaran hak kekayaan intelektual, melindungi konsumen, dan mempertahankan kepercayaan pengguna.

Kewenangan platform tersebut umumnya bersumber dari syarat dan ketentuan layanan yang disetujui oleh penjual ketika mendaftarkan diri atau menggunakan layanan platform. Dalam syarat layanan, platform biasanya mengatur jenis pelanggaran, mekanisme verifikasi, pembatasan penggunaan layanan, sanksi administratif, serta prosedur tertentu yang dapat ditempuh pengguna. Literatur yang ditelusuri menunjukkan bahwa *terms of service* memiliki peran penting dalam transaksi digital karena menjadi dasar pengaturan hubungan antara platform, pelaku usaha, dan pengguna dalam ekosistem e-commerce (Sari et al., 2025)

Namun, bahan hukum primer menunjukkan bahwa kewenangan tersebut harus dibaca bersama kewajiban platform sebagai penyelenggara sistem elektronik. Pasal 29 ayat (1) PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk memberikan informasi kepada pengguna, antara lain mengenai identitas penyelenggara, objek transaksi, tata cara penggunaan sistem, syarat kontrak, prosedur mencapai kesepakatan, perlindungan data pribadi, serta pusat pengaduan. Temuan ini menunjukkan bahwa tindakan platform terhadap akun pengguna, termasuk penjual, seharusnya berada dalam kerangka prosedur yang dapat diketahui dan diakses oleh pengguna sistem elektronik.

Dari penelusuran bahan pendukung, ditemukan bahwa persoalan pemblokiran akun penjual sering berkaitan dengan kejelasan pemberitahuan, alasan pemblokiran, prosedur keberatan, dan mekanisme komplain. Pemblokiran akun online shop oleh marketplace dapat dikaitkan dengan hubungan perjanjian antara penjual dan platform, terutama apabila tindakan tersebut dilakukan tanpa pemberitahuan atau tidak sesuai dengan kebijakan yang telah disepakati. Selain itu, pemblokiran akun seller juga dapat ditempatkan sebagai persoalan perlindungan hukum penjual dalam *platform e-commerce*. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pemblokiran akun berada pada titik pertemuan antara kewenangan kontraktual platform dan kewajiban prosedural platform sebagai penyelenggara sistem elektronik (Azhari & Parmitasari, 2024; Rachmawati, 2021)

Dasar Normatif Tanggung Jawab Perdata

Hasil penelusuran bahan hukum menunjukkan bahwa tanggung jawab perdata platform atas pemblokiran akun penjual dapat diuji melalui beberapa dasar normatif dalam KUHPperdata. Pertama, Pasal 1238 KUHPperdata mengatur mengenai keadaan lalai atau somasi. Ketentuan ini relevan untuk menilai kapan salah satu pihak dalam perikatan dapat dianggap lalai memenuhi kewajibannya. Kedua, Pasal 1243 KUHPperdata mengatur penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan. Ketentuan ini menjadi dasar normatif untuk menilai kemungkinan tanggung jawab karena wanprestasi apabila terdapat kewajiban kontraktual yang tidak dipenuhi.

Ketiga, Pasal 1365 KUHPperdata menjadi dasar normatif untuk menilai kemungkinan perbuatan melawan hukum. Ketentuan ini menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain mewajibkan pihak yang karena kesalahannya

menimbulkan kerugian tersebut untuk mengganti kerugian. Dari doktrin hukum perdata yang ditelusuri, unsur-unsur perbuatan melawan hukum mencakup adanya perbuatan, sifat melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian. Unsur-unsur tersebut menjadi dasar untuk menguji tindakan platform apabila pemblokiran akun tidak hanya dipandang sebagai persoalan kontraktual, tetapi juga sebagai tindakan yang bertentangan dengan kewajiban hukum, hak subjektif penjual, kepatutan, atau kehati-hatian.

Selain Pasal 1238, Pasal 1243, dan Pasal 1365 KUHPperdata, bahan hukum yang ditelusuri juga menunjukkan relevansi Pasal 1338 ayat (3) dan Pasal 1339 KUHPperdata. Pasal 1338 ayat (3) mewajibkan perjanjian dilaksanakan dengan itikad baik, sedangkan Pasal 1339 menegaskan bahwa perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang secara tegas dinyatakan, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diwajibkan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang. Temuan ini menunjukkan bahwa kewenangan platform yang tertulis dalam syarat layanan tetap perlu ditempatkan dalam kerangka itikad baik, kepatutan, dan kewajaran pelaksanaan perjanjian.

Literatur yang ditelusuri memperlihatkan bahwa sengketa e-commerce dapat melibatkan konstruksi hukum perdata yang lebih kompleks dibandingkan transaksi konvensional. Transaksi digital menghadirkan bentuk pelanggaran dan mekanisme sanksi yang tidak selalu dikenal dalam hubungan kontraktual konvensional, termasuk ketika platform menjatuhkan sanksi berupa pembatasan atau pemblokiran akun penjual. Dalam konteks tersebut, pemblokiran akun seller oleh *platform e-commerce* dapat ditempatkan sebagai persoalan perlindungan hukum penjual, termasuk kemungkinan penggunaan konsep ganti rugi berdasarkan wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Temuan ini menjadi dasar normatif untuk pengujian lebih lanjut pada bagian pembahasan (Azhari & Parmitasari, 2024; Ibrahim & Fenanlabir, 2025)

Dokumen Kasus dan Dampak Pemblokiran Akun Penjual

Hasil penelusuran dokumen kasus menunjukkan adanya peristiwa pemblokiran atau penonaktifan akun penjual pada platform Tokopedia TikTok. Dalam dokumen yang ditelusuri, akun penjual dinonaktifkan setelah platform meminta bukti keaslian produk yang dijual. Penjual menyatakan telah menyerahkan bukti pembelian dari toko resmi, tetapi proses keberatan tidak memperoleh kejelasan penyelesaian. Selain kehilangan akses terhadap akun, penjual juga mengalami kendala dalam pencairan dana hasil penjualan yang sebelumnya telah dibayarkan oleh pembeli melalui sistem platform (Franata, 2026).

Dari dokumen tersebut, terdapat beberapa fakta normatif yang relevan untuk dianalisis lebih lanjut. Pertama, terdapat tindakan penonaktifan atau pemblokiran akun oleh platform. Kedua, tindakan tersebut berkaitan dengan proses verifikasi keaslian produk. Ketiga, penjual menyatakan telah menyerahkan bukti yang diminta. Keempat, terdapat persoalan mengenai kejelasan proses keberatan atau penyelesaian. Kelima, terdapat dampak terhadap akses akun dan pencairan dana hasil penjualan. Fakta-fakta ini digunakan sebagai bahan untuk menguji penerapan norma hukum perdata, bukan sebagai dasar tunggal untuk memastikan kebenaran faktual seluruh peristiwa.

Hasil penelusuran bahan pendukung juga menunjukkan bahwa pemblokiran akun, pembatasan toko, penurunan produk, dan mekanisme banding merupakan bagian dari praktik tata kelola *platform e-commerce*. Namun, persoalan hukum muncul ketika tindakan tersebut tidak disertai pemberitahuan yang memadai, alasan yang jelas, kesempatan klarifikasi, atau penyelesaian keberatan yang efektif. Dalam konteks penjual, pemblokiran akun dapat berdampak pada hilangnya akses terhadap toko digital, terganggunya transaksi yang sedang berjalan, terputusnya komunikasi dengan pembeli, hilangnya akses terhadap reputasi digital, serta tertundanya pencairan dana hasil penjualan.

Temuan mengenai dampak ekonomi tersebut menunjukkan bahwa akun penjual dalam *platform e-commerce* tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas teknis, tetapi juga sebagai sarana utama untuk menjalankan kegiatan usaha. Reputasi digital penjual terbentuk melalui penilaian pembeli, jumlah transaksi, riwayat komplain, tingkat respons, dan performa toko. Apabila akun diblokir, penjual tidak hanya kehilangan akses terhadap sistem, tetapi juga berpotensi kehilangan akses terhadap reputasi dan nilai ekonomi yang telah dibangun melalui akun tersebut. Dengan demikian, dokumen kasus dan bahan pendukung menunjukkan bahwa pemblokiran akun penjual

memiliki dimensi kontraktual, prosedural, dan ekonomi yang perlu diuji lebih lanjut dalam pembahasan.

Pembahasan

Konstruksi Wanprestasi atas Pemblokiran Akun Penjual

Hubungan hukum antara *platform e-commerce* dan penjual dapat ditempatkan sebagai hubungan kontraktual elektronik karena lahir dari persetujuan penjual terhadap syarat dan ketentuan layanan yang disediakan oleh platform. Persetujuan tersebut menjadi dasar bagi platform untuk menyediakan akses usaha digital, mengatur penggunaan akun, menetapkan standar kepatuhan, serta menentukan tindakan administratif yang dapat dikenakan kepada penjual. Dalam hukum perdata, hubungan ini tetap tunduk pada prinsip umum perjanjian, termasuk syarat sah perjanjian, kekuatan mengikat kontrak, dan kewajiban melaksanakan perjanjian dengan itikad baik. Oleh karena itu, transaksi dan hubungan hukum dalam e-commerce tetap menimbulkan akibat hukum bagi para pihak sepanjang memenuhi syarat keabsahan perjanjian elektronik (Anand et al., 2020; Filatova, 2023).

Dalam konstruksi wanprestasi, unsur pertama yang harus dilihat adalah adanya perikatan antara para pihak, sedangkan unsur berikutnya adalah adanya kewajiban yang tidak dipenuhi. Dalam pemblokiran akun penjual, perikatan bersumber dari perjanjian elektronik yang terbentuk ketika penjual mendaftarkan akun dan menggunakan layanan platform. Syarat dan ketentuan platform menjadi dasar yang mengatur hak dan kewajiban para pihak, termasuk hak platform untuk melakukan verifikasi atau pembatasan akun serta hak penjual untuk memperoleh akses layanan, informasi yang jelas, dan mekanisme keberatan. Karena platform menguasai sistem, data, akses akun, dan mekanisme pembayaran, maka kewajiban untuk memberikan pemberitahuan, alasan pemblokiran, kesempatan klarifikasi, dan mekanisme keberatan menjadi bagian penting dari pelaksanaan hubungan kontraktual secara patut. Hak penjual sebagai pengguna sistem dapat terdampak langsung oleh kebijakan dan mekanisme platform, terutama ketika kebijakan tersebut menyebabkan pembatasan atau penghentian akses terhadap akun usaha (Hanafiah et al., 2024).

Pasal 1238 KUHPperdata menempatkan debitur dalam keadaan lalai apabila ia dengan surat perintah atau akta sejenis telah dinyatakan lalai, atau apabila perikatan itu sendiri menentukan bahwa debitur dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Dalam konteks *platform e-commerce*, unsur kelalaian dapat diuji dari apakah platform telah menjalankan prosedur pemblokiran sebagaimana diatur dalam syarat layanan, termasuk pemberitahuan yang memadai, alasan yang jelas, kesempatan untuk memperbaiki atau membuktikan kepatuhan, serta mekanisme keberatan yang dapat digunakan penjual. Apabila syarat layanan atau kebijakan platform menjanjikan prosedur tertentu sebelum atau sesudah pemblokiran, tetapi prosedur tersebut tidak dijalankan secara layak, tindakan platform dapat dipandang sebagai tidak dipenuhinya kewajiban kontraktual.

Dalam dokumen kasus Tokopedia TikTok, akun penjual dinonaktifkan setelah platform meminta bukti keaslian produk. Penjual menyatakan telah menyerahkan bukti pembelian dari toko resmi, tetapi proses keberatan tidak memperoleh kejelasan penyelesaian. Selain itu, penjual kehilangan akses terhadap akun dan mengalami kendala dalam pencairan dana hasil penjualan yang telah dibayarkan oleh pembeli melalui sistem platform. Fakta tersebut menjadi titik uji wanprestasi, yaitu apakah platform telah menjalankan kewajiban proseduralnya secara memadai setelah meminta bukti kepada penjual. Apabila penjual telah memenuhi permintaan verifikasi, tetapi platform tetap menonaktifkan akun tanpa memberikan alasan lanjutan, kepastian proses, atau mekanisme keberatan yang efektif, maka tindakan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai pelaksanaan perjanjian yang tidak sesuai dengan kewajiban kontraktual.

Pasal 1243 KUHPperdata mengatur bahwa penggantian biaya, kerugian, dan bunga dapat dituntut apabila debitur tetap lalai memenuhi perikatannya setelah dinyatakan lalai, atau apabila sesuatu yang harus diberikan atau dilakukan hanya dapat diberikan atau dilakukan setelah lewatnya waktu yang ditentukan. Dalam pemblokiran akun, kerugian penjual dapat berupa hilangnya akses terhadap toko digital, terhentinya transaksi, terganggunya komunikasi dengan pembeli, hilangnya potensi pendapatan, rusaknya reputasi digital, dan tertundanya pencairan dana hasil penjualan. Kerugian tersebut harus tetap dibuktikan secara konkret, tetapi

pemblokiran akun seller oleh *platform e-commerce* dapat ditempatkan dalam kerangka perlindungan hukum penjual, termasuk kemungkinan penggunaan konsep ganti rugi berdasarkan wanprestasi apabila pemblokiran tersebut tidak sesuai dengan kewajiban kontraktual platform. Dengan demikian, dasar wanprestasi tidak terletak semata-mata pada fakta bahwa akun diblokir, melainkan pada apakah pemblokiran tersebut dilakukan sesuai dengan perjanjian, prosedur, dan kewajiban yang mengikat platform sebagai pihak dalam hubungan kontraktual elektronik. Pengujian unsur wanprestasi secara sistematis dapat dirangkum sebagai berikut: (1) Adanya perikatan, terbukti dari perjanjian elektronik yang terbentuk saat pendaftaran akun; (2) Kewajiban yang tidak dipenuhi, apabila platform tidak menjalankan prosedur pemberitahuan, alasan pemblokiran, dan mekanisme keberatan sebagaimana dijanjikan; (3) Keadaan lalai, apabila penjual telah menyerahkan bukti yang diminta tetapi proses keberatan tidak memperoleh kejelasan; (4) Kerugian, terbukti dari hilangnya akses toko, terganggunya transaksi, dan tertahannya dana; (5) Hubungan kausal, kerugian timbul sebagai akibat langsung pemblokiran akun. Apabila seluruh unsur terpenuhi secara kumulatif, platform dapat dimintai tanggung jawab perdata berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdara (Azhari & Parmitasari, 2024; Ibrahim & Fenanlabir, 2025).

Konstruksi Perbuatan Melawan Hukum atas Pemblokiran Akun Penjual

Selain wanprestasi, pemblokiran akun penjual juga dapat dianalisis melalui konstruksi perbuatan melawan hukum apabila tindakan platform tidak hanya dipersoalkan sebagai pelanggaran kontraktual, tetapi juga sebagai tindakan yang bertentangan dengan kewajiban hukum, hak subjektif penjual, kepatutan, atau kehati-hatian. Pasal 1365 KUHPerdara menentukan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain mewajibkan pihak yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian tersebut untuk mengganti kerugian. Berdasarkan doktrin hukum perdata, unsur perbuatan melawan hukum meliputi adanya perbuatan, sifat melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian. Unsur-unsur tersebut perlu diuji secara kumulatif agar konstruksi tanggung jawab perdata platform tidak hanya didasarkan pada keberatan penjual, tetapi pada penilaian hukum yang sistematis.

Unsur pertama, yaitu adanya perbuatan, dapat ditemukan dalam tindakan platform yang menonaktifkan atau memblokir akun penjual. Dalam dokumen kasus Tokopedia TikTok, tindakan tersebut terjadi setelah platform meminta bukti keaslian produk yang dijual. Unsur kedua, yaitu sifat melawan hukum, tidak cukup ditentukan dari ada atau tidaknya kewenangan platform dalam syarat layanan, tetapi juga dari cara kewenangan itu dijalankan. Apabila pemblokiran dilakukan tanpa alasan yang jelas, tanpa pemberitahuan yang memadai, tanpa kesempatan klarifikasi, atau tanpa mekanisme keberatan yang efektif, maka tindakan tersebut dapat dinilai bertentangan dengan kepatutan, kehati-hatian, dan kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menyediakan informasi serta pusat pengaduan yang layak. Dalam konteks platform digital, persoalan utama dalam suspensi akun tidak hanya terletak pada hasil keputusan, tetapi juga pada kualitas prosedur yang digunakan, termasuk transparansi alasan dan akses terhadap mekanisme keberatan (Casarosa & Grochowski, 2025; Pehlivanoğlu, 2021; Van Loo, 2021).

Unsur ketiga adalah adanya kesalahan, baik dalam bentuk kesengajaan maupun kelalaian. Kesalahan platform dapat diuji dari apakah *platform* telah bertindak hati-hati dalam memverifikasi dugaan pelanggaran, menilai bukti yang disampaikan penjual, memberikan penjelasan lanjutan, dan membuka ruang penyelesaian keberatan. Dalam kasus Tokopedia TikTok, penjual menyatakan telah menyerahkan bukti pembelian dari toko resmi, tetapi proses keberatan tidak memperoleh kejelasan penyelesaian. Apabila keadaan tersebut terbukti menunjukkan bahwa platform mengabaikan bukti, tidak memberikan alasan lanjutan, atau membiarkan proses keberatan tanpa kepastian, maka terdapat indikasi kelalaian prosedural. Unsur keempat adalah kerugian, yang dapat berupa hilangnya akses terhadap toko digital, terganggunya transaksi yang sedang berjalan, terputusnya komunikasi dengan pembeli, hilangnya akses terhadap reputasi digital, serta tertundanya pencairan dana hasil penjualan.

Unsur kelima adalah hubungan kausal antara tindakan platform dan kerugian penjual. Hubungan kausal dapat terlihat apabila kerugian penjual timbul sebagai akibat langsung dari pemblokiran akun, misalnya penjual tidak dapat mengakses toko, tidak dapat memproses

transaksi, atau tidak dapat mencairkan dana hasil penjualan karena akun dinonaktifkan. Dengan demikian, pemblokiran akun penjual dapat dikonstruksikan sebagai perbuatan melawan hukum apabila terbukti terdapat tindakan platform, tindakan tersebut dilakukan dengan prosedur yang tidak patut atau bertentangan dengan kewajiban hukum, terdapat kesalahan atau kelalaian platform, terdapat kerugian penjual, dan kerugian tersebut memiliki hubungan sebab-akibat dengan pemblokiran akun. Namun, apabila platform dapat membuktikan bahwa pemblokiran dilakukan berdasarkan pelanggaran yang jelas, melalui prosedur yang transparan, disertai kesempatan keberatan, dan tidak menahan hak ekonomi penjual secara tidak berdasar, maka konstruksi perbuatan melawan hukum menjadi lebih sulit dibuktikan. Kesimpulan hukum per unsur PMH: (1) Adanya perbuatan, penonaktifan akun oleh platform; (2) Sifat melawan hukum, apabila prosedur pemblokiran tidak memenuhi standar kewajiban penyelenggara sistem elektronik (PP 71/2019) dan bertentangan dengan kepatutan; (3) Kesalahan, apabila platform mengabaikan bukti yang disampaikan penjual atau membiarkan proses keberatan tanpa kepastian; (4) Kerugian, kerugian ekonomi konkret yang dapat dibuktikan; (5) Kausalitas, hubungan sebab-akibat langsung antara pemblokiran dan kerugian. Apabila kelima unsur terpenuhi secara kumulatif, platform wajib bertanggung jawab berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara.

Batas Kewenangan Platform Berdasarkan Asas Itikad Baik dan Kepatutan

Kewenangan *platform e-commerce* untuk memblokir akun penjual pada dasarnya dapat dibenarkan sepanjang bersumber dari syarat dan ketentuan layanan serta digunakan untuk menjaga keamanan, kepatuhan, dan kepercayaan dalam ekosistem perdagangan elektronik. Platform memerlukan instrumen pengawasan untuk mencegah penipuan, penjualan produk palsu, pelanggaran hak kekayaan intelektual, penyalahgunaan sistem, atau pelanggaran standar layanan. Namun, kewenangan tersebut tidak dapat dipahami sebagai kewenangan yang bersifat absolut. Dalam ekosistem digital, platform tidak hanya mempertemukan penjual dan pembeli, tetapi juga menjalankan fungsi tata kelola privat melalui kontrak, pedoman penggunaan, sistem reputasi, dan mekanisme pengawasan terhadap perilaku pengguna. Oleh karena itu, pembatasan atau penghentian akun penjual perlu ditempatkan dalam kerangka keadilan prosedural karena keputusan platform dapat berdampak langsung pada keberlangsungan kegiatan usaha penjual (Busch, 2020; Casarosa & Grochowski, 2025; Pehlivanoglu, 2021; Van Loo, 2021).

Asas itikad baik menjadi batas penting terhadap pelaksanaan kewenangan platform. Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara menegaskan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, sedangkan Pasal 1339 KUHPerdara menyatakan bahwa perjanjian tidak hanya mengikat terhadap hal-hal yang secara tegas dinyatakan, tetapi juga terhadap segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diwajibkan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang. Dengan demikian, klausula yang memberikan hak kepada platform untuk membatasi atau menonaktifkan akun tetap harus dijalankan secara wajar, proporsional, dan tidak menimbulkan kerugian yang tidak perlu bagi penjual. Batas kewenangan platform tidak hanya ditentukan oleh ada atau tidaknya klausula dalam syarat layanan, tetapi juga oleh kualitas prosedur yang digunakan, terutama terkait transparansi alasan, pemberitahuan, kesempatan klarifikasi, efektivitas mekanisme keberatan, dan penyelesaian dalam waktu yang wajar (Busch, 2020; Casarosa & Grochowski, 2025; Van Loo, 2021).

Batas kewenangan platform juga dapat dibaca dari kedudukannya sebagai penyelenggara sistem elektronik. Pasal 29 ayat (1) PP Nomor 71 Tahun 2019 mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk memberikan informasi kepada pengguna mengenai syarat kontrak, tata cara penggunaan sistem, prosedur mencapai kesepakatan, perlindungan data pribadi, dan pusat pengaduan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa tindakan terhadap akun penjual tidak hanya merupakan urusan internal platform, tetapi juga bagian dari tata kelola sistem elektronik yang harus dapat dipahami dan diakses oleh pengguna. Dalam transaksi e-commerce, tanggung jawab marketplace berkaitan dengan kewajiban untuk menata dan mengelola sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab, sehingga asas itikad baik perlu dipahami sebagai prinsip yang membatasi pelaksanaan kewenangan platform terhadap pengguna sistem (Jusar et al., 2023).

Dalam kasus Tokopedia TikTok, persoalan utama bukan semata-mata apakah platform memiliki kewenangan untuk melakukan verifikasi atau menonaktifkan akun, melainkan apakah

kewenangan tersebut dijalankan melalui prosedur yang jelas, proporsional, dan patut. Ketika penjual menyatakan telah menyerahkan bukti keaslian produk, tetapi proses keberatan tidak memperoleh kejelasan penyelesaian dan dana hasil penjualan terkendala, maka batas kewenangan platform perlu diuji berdasarkan asas itikad baik, kepatutan, dan kewajiban penyelenggara sistem elektronik. Hal ini semakin penting karena relasi platform-to-business umumnya ditandai oleh kontrak yang disusun sepihak, asimetri posisi tawar, dan ketergantungan penjual terhadap akses pasar digital, sehingga perlindungan terhadap penjual perlu diarahkan pada kejelasan syarat layanan, transparansi kebijakan, mekanisme pengaduan internal, dan sarana penyelesaian sengketa yang efektif (Casarosa & Grochowski, 2025; Cauffman, 2019; D'alesio, 2020; Mantzari, 2021).

Bentuk Tanggung Jawab Perdata Platform E-Commerce

Berdasarkan konstruksi wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, *platform e-commerce* memiliki tanggung jawab perdata terhadap pemblokiran akun penjual apabila tindakan tersebut tidak sesuai dengan kewajiban kontraktual, prosedur yang wajar, dan asas itikad baik. Tanggung jawab ini muncul dari gabungan norma Pasal 1238 dan 1243 KUHPerdata mengenai wanprestasi serta Pasal 1365 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum. Temuan dari dokumen kasus Tokopedia TikTok menunjukkan bahwa pemblokiran akun tanpa prosedur yang jelas dan mekanisme keberatan yang efektif menimbulkan kerugian bagi penjual, sehingga kondisi tersebut dapat memicu tuntutan tanggung jawab perdata.

Bentuk tanggung jawab yang dapat dimintakan meliputi pemulihan akses akun, yang memungkinkan penjual kembali mengelola toko digital dan melanjutkan transaksi. Selain itu, platform berkewajiban memberikan penjelasan dan alasan pemblokiran, serta menyediakan mekanisme keberatan yang layak, agar penjual dapat menanggapi dugaan pelanggaran dan memperoleh kepastian hukum atas tindakannya. Kewajiban ini menegaskan bahwa pelaksanaan kewenangan platform harus transparan dan proporsional sesuai asas itikad baik, kepatutan, dan tata kelola penyelenggara sistem elektronik (Casarosa & Grochowski, 2025; Pehlivanoglu, 2021; Van Loo, 2021).

Apabila kerugian ekonomi penjual telah terjadi, seperti tertundanya pencairan dana hasil penjualan atau terganggunya transaksi dan reputasi digital, maka platform juga dapat dimintai ganti rugi sesuai ketentuan Pasal 1243 KUHPerdata. Besaran ganti rugi harus didasarkan pada kerugian yang dapat dibuktikan secara konkret dan memiliki hubungan kausal langsung dengan tindakan pemblokiran. Dalam konteks ini, tanggung jawab platform bersifat proporsional dan terbatas pada akibat yang timbul dari pelanggaran kewajiban prosedural dan kontraktual, bukan atas keputusan internal yang dilakukan sesuai prosedur yang sah.

Dengan demikian, bentuk tanggung jawab perdata *platform e-commerce* atas pemblokiran akun penjual mencakup pemulihan akses, penjelasan dan mekanisme keberatan, serta kompensasi atas kerugian terbukti. Subbagian ini menutup rangkaian pembahasan dengan menghubungkan temuan Hasil, konstruksi wanprestasi, perbuatan melawan hukum, dan batas kewenangan platform, sehingga pembaca memperoleh gambaran yang sistematis dan ilmiah mengenai konsekuensi hukum tindakan pemblokiran akun penjual dalam ekosistem e-commerce

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa pemblokiran akun penjual oleh *platform e-commerce* bukan sekadar tindakan administratif internal, melainkan tindakan hukum yang dapat menimbulkan tanggung jawab perdata apabila dilakukan tanpa pemberitahuan yang memadai, tanpa alasan yang jelas, tanpa mekanisme keberatan yang efektif, atau disertai tertahannya dana hasil penjualan. Dalam konstruksi wanprestasi, tanggung jawab platform dapat timbul apabila pemblokiran dilakukan tidak sesuai dengan kewajiban kontraktual yang lahir dari perjanjian elektronik, syarat layanan, dan prosedur yang dijanjikan platform. Dalam konstruksi perbuatan melawan hukum, tanggung jawab dapat timbul apabila tindakan platform memenuhi unsur perbuatan, sifat melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Dengan demikian, kewenangan platform untuk memblokir akun penjual tidak bersifat absolut, tetapi dibatasi oleh asas itikad baik, kepatutan, proporsionalitas, transparansi prosedural, dan kewajiban penyelenggara sistem elektronik.

Kontribusi utama penelitian ini adalah memperluas diskursus hukum e-commerce dari yang semula berorientasi pada perlindungan pembeli menuju analisis yang lebih seimbang terhadap posisi penjual sebagai pihak yang bergantung pada infrastruktur platform digital. Oleh karena itu, pembentuk regulasi perlu merumuskan aturan yang lebih spesifik mengenai standar pemblokiran akun penjual, termasuk kewajiban pemberitahuan, alasan pemblokiran, batas waktu penyelesaian keberatan, dan perlindungan dana hasil penjualan. *Platform e-commerce* juga perlu menyediakan prosedur pemblokiran yang transparan, proporsional, dan akuntabel, termasuk ruang klarifikasi, mekanisme banding, serta pemulihan akses apabila pemblokiran tidak berdasar. Penelitian berikutnya disarankan menggunakan pendekatan empiris melalui wawancara dengan penjual, analisis syarat layanan beberapa platform, atau studi perbandingan dengan regulasi negara lain mengenai hubungan platform-to-business.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan masukan akademik selama proses penyusunan artikel ini. Penelitian ini tidak menerima pendanaan khusus dari lembaga publik, komersial, atau nirlaba, dan seluruh tanggung jawab atas isi artikel sepenuhnya berada pada penulis.

PERNYATAAN KONTRIBUSI PENULIS

Pardomuan Pardosi berkontribusi pada konseptualisasi penelitian, identifikasi isu hukum utama, perumusan desain penelitian, pengumpulan bahan hukum primer, dan penyusunan draf awal naskah. Yeni Triana berkontribusi dalam pengembangan kerangka teori dan kerangka hukum, penelusuran literatur, analisis regulasi, serta telaah konsep hukum perdata terkait perjanjian elektronik, wanprestasi, perbuatan melawan hukum, dan asas itikad baik. Miftahul Haq berkontribusi dalam analisis tata kelola platform, penelaahan dokumen hukum pendukung, penyempurnaan bagian pembahasan, serta analisis implikasi yang lebih luas dari pemblokiran akun penjual pada *platform e-commerce*. Seluruh penulis secara bersama-sama meninjau, merevisi, dan menyetujui versi akhir naskah serta bertanggung jawab atas seluruh aspek karya ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anand, G., Yudhantaka, L., & Katulistiwa, M. L. (2020). The Perspective of Indonesian Law on E-Commerce: Validity, Liability and Dispute Settlement. *PADJADJARAN Journal of Law*, 7(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.22304/pjih.v7n3.a3>
- Audiawati, A. (2026). Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Platform Digital terhadap Perlindungan Konsumen dalam Ekosistem E-Commercedi Indonesia. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(2), 7881–7892. <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/alz.v4i2.5832>
- Azhari, A. A., & Parmitasari, I. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Seller di Aplikasi Shopee yang Akunnya Diblokir Sepihak oleh PT Shopee. *Prosiding Nasional Hukum Aktual*, 2(4), 322–336.
- Busch, C. (2020). *Self-regulation and regulatory intermediation in the platform economy* Christoph Busch. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/https://doi.org/10.4337/9781788118415.00013>
- Casarosa, F., & Grochowski, M. (2025). *Enforcing Private Regulation in the Platform Economy*. Mohr Siebeck.
- Cauffman, C. (2019). New EU Rules on Business-to-Consumer and Platform-to-Business Relationships. *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, 26(4), 469–479. <https://doi.org/10.1177/1023263X1986583>
- D'alessio, A. (2020). Online platforms: new vulnerabilities to be addressed in the European legal framework. Platform to business user relations. *European Journal of Privacy Law & Technologies*, 2, 36–52.
- Filatova, B. N. (2023). Online Platforms and New Challenges for Modern Law on E-Commerce. *Problems of Legality*, 162, 312–329. <https://doi.org/https://doi.org/10.21564/2414-990X.162.284666>
- Franata, A. (2026). Akun Deactivated dan Dana Penjualan Tertahan di Tokopedia TikTok. *Inside.Kompas.Com*, 1.

- Hanafiah, Idham, & Januri. (2024). Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Seller Pada Marketplace. *Jurnal Pro Justitia*, 5(1), 14–27.
- Ibrahim, N., & Fenanlabir, M. (2025). E-commerce Disputes and the Law of Default: Is the Indonesian Civil Code Still Adequate? *Ilmu Hukum Kontemporer*, 7(1), 619–635. <https://doi.org/10.46924/jihk.v7i1.326>
- Jusar, R., Taher, P., & Dwivismiar, I. (2023). Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-commerce. *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 3(1), 62–72. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.51825/sjp.v1i2>.
- Mantzari, D. (2021). Power Imbalances in Online Marketplaces: At the Crossroads of Competition Law and Regulation. *SSRN*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4873444>
- Mardesya, N., & Adam, R. C. (2023). Legal Protection for Consumers Due to Breach of Contract by Business Operators in Electronic Transactions (Case Study Of Harizqi Azri and Juni Fairnando). *Unes Law Review*, 6(1), 1035–1041. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. Prenada Media.
- Muskibah, Amir², D., Hidayah, Naili, L., Pahlefi, & Suhermi. (2026). Compensation for Consumers for Illegal Acts in E-Commerce Transactions from the Perspective of Legislation. *JOSS : Journal of Social Science*, 5(3), 202–218.
- Pehlivanoğlu, M. C. (2021). Internal Complaint- Handling Systems of Online Platforms, Commercial Law and the Board of Directors' Duty of Care. *John Marshall Law Review*, 14(2), 169–187.
- Rachmawati, S. D. (2021). Akun Online Shop Terblokir oleh Marketplace, PMH atau Wanprestasi? *Smartlegal.Id*.
- Rizaty, M. A. (2024). Data Jumlah Pengguna E-Commerce di Indonesia pada 2020 hingga 2029. *Data Indonesia*.
- Rosidi, A., Citranu, C., Imawan, R., Mubarak, H., Farna, N., & Rohani, R. (2026). *Metodologi Penelitian Hukum: Teori, Paradigma, dan Praktik Kontemporer*. CV. Edu Akademi.
- Rostam, D. (2025). Public Rules of Recognition of Platform Standards. Available at SSRN 5772523.
- Sari, P. G., Madona, E., & Syafadilla, Y. (2025). Legal Liability of Start-Up Entrepreneurs Toward Consumers in Electronic Transactions. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 5(5), 670–693.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Rajawali Press.
- Van Loo, R. (2021). Federal Rules of Platform Procedure. *Van Loo, Rory, Federal Rules of Platform Procedure (April 15, 2020)*. *University of Chicago Law Review, Forthcoming, Boston Univ. School of Law, Law and Economics Research Paper, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3576562>*.