Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial
Volume 4, Nomor 1, Tahun 2025
e-ISSN: 2963-7651; p-ISSN: 2963-8704, Hal 10-27
DOI: https://doi.org/10.55606/jhpis.v4i1.4550
Available Online at: https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jhpis

Aspek Hukum Praktik Penghapusan Akun Pengguna Sistem Elektronik Secara Sepihak untuk Memoderasi Konten Oleh *Marketplace* Menurut Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat

Tiara Bastari Putri[1*], Sinta Dewi[2], Enni Soerjati Priowirjanto[3]
[1,2,3]Fakultas Hukum, Universitas Padjajaran Jatinangor, Indonesia

**Korespondensi penulis: tiara20011@mail.unpad.ac.id*

Abstract*. The aim of this research is to analyze legal aspects of the practice of unilaterally deleting electronic system user accounts to moderate content by the marketplace according to the regulation of the minister of communication and informatics number 5 of 2020 concerning electronic system organizers scope. This research was conducted using a normative and comparative juridical approach method with research specifications, namely analytical descriptive. Data collection techniques are carried out through literature studies and online data searches as well as examining laws and regulations and books, journals, and other references relevant to the research. The results of this study indicate that the Minister of Communication Regulation Number 5 of 2020 concerning Private Scope Electronic System Operators has not implemented all marketplace obligations as stated in previous regulations. This has led to violations of several marketplace obligations which have resulted in not maximizing the implementation of content moderation practices. In relation to protection efforts for electronic system users, a legal framework is needed that can further specify and regulate obligations, limits of responsibility, and transparency to provide a more adequate protection function for electronic system users.*

Keywords*: Moderation, Content, E-Commerce.*

Abstrak. Tujuan pada penelitian ini untuk menganalisis aspek hukum praktik penghapusan akun pengguna sistem elektronik secara sepihak untuk memoderasi konten oleh *marketplace* menurut peraturan menteri komunikasi dan informatika nomor 5 tahun 2020 tentang penyelenggara sistem elektronik lingkup. Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan yuridis normatif dan komparatif dengan spesifikasi penelitian yaitu bersifat dekriptif analitis. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan penelusuran data daring serta menelaah peraturan perundang-undangan dan buku, jurnal, dan referensi lain yang relevan dengan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Peraturan Menteri Komunikasi Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat belum melaksanakan seluruh kewajiban *marketplace* sebagaimana dinyatakan dalam peraturan-peraturan sebelumnya. Hal ini menimbulkan terjadinya pelanggaran atas beberapa kewajiban *marketplace* yang berakibat pada belum maksimalnya pelaksanaan praktik moderasi konten. Terkait dengan upaya pelindungan bagi pengguna sistem elektronik, dibutuhkan kerangka hukum yang dapat merincikan dan mengatur lebih lanjut mengenai kewajiban, batasan tanggungjawab, dan transparansi untuk memberikan fungsi pelindungan yang lebih memadai bagi pengguna sistem elektronik.

Kata Kunci: Moderasi, Konten, E-Commerce.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat sangat berdampak bagi kehidupan manusia. Salah satu bentuk perkembangan ini adalah lahirnya internet. Internet atau *interconnected networking*, mempunyai arti hubungan komputer dengan berbagai tipe yang membentuk sistem jaringan yang mencakup seluruh dunia (jaringan komputer global) dengan melalui jalur telekomunikasi seperti telepon, radio link, satelit, dan lainnya (Gani, 2015). Melalui internet, penyebaran dan pertukaran berjalan dengan sangat cepat. Aktivitas pertukaran

Received September 26, 2024; Revised Oktober 30, 2024; Accepted November 25, 2024; Online Available November 28, 2024

informasi yang terjadi setiap hari, menit, dan detik terjadi begitu cepat dan masif. Saat ini, internet sudah menjadi referensi utama dalam pengaksesan berita dan informasi dibandingkan dengan media konvensional seperti majalah, koran, tabloid, dan lainnya.

Laporan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengumumkan jumlah pengguna internet Indonesia tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023. Dari hasil survei penetrasi internet Indonesia 2024 yang dirilis APJII, maka tingkat penetrasi internet Indonesia menyentuh angka 79,5 persen (Ramli, 2004). Internet sebagai media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk menjelajah *(browsing)*, mengunggah dan mengunduh data dan berita, saling mengirim pesan melalui *email*, komunikasi melalui situs jejaring sosial dan termasuk untuk perdagangan (Ramli & Safiranita, 2022).

Salah satu aktivitas yang masif berkembang di Indonesia adalah aktivitas belanja *online*. Kini banyak Perusahaan yang menawarkan fasilitas transaksi elektronik melalui media elektronik. Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya (Rahan et al., 2022). Menurut laporan dari Lembaga Riset *E-Commerce* dari Jerman, *United States Extremist Crime Database* (ECDB), Indonesia menjadi negara dengan proyeksi pertumbuhan *e-commerce* tertinggi di dunia pada tahun 2024 dengan angka tingkat pertumbuhan mencapai 30,5% (Kusumaatmadja, 2006). Kebiasaan transaksi elektronik ini kuat terbentuk imbas dari pandemi Covid-19. Keadaan yang memaksa masyarakat untuk dirumah menyebabkan banyak perusahaan menyediakan solusi alternatif untuk berbagai hal yang salah satunya adalah fasilitas jual- beli melalui media elektronik.

Hukum positif Indonesia mengatur mengenai tata cara dan aturan dalam melakukan transaksi elektronik di *marketplace* yaitu dalam Undang- undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. *Marketplace* Berdasarkan Pasal 1 angka 5 Perkominfo Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat, penyelenggara sistem elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna sistem elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain (Amirullah, 2016).

Definisi dari *marketplace* dikemukakan dalam Pasal 1 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menyatakan bahwa lokapasar *(marketplace)* adalah penyedia sarana yang sebagian atau keseluruhan proses transaksi berada di dalam Sistem Elektronik berupa situs web atau aplikasi secara komersial sebagai wadah bagi Pedagang *(Merchant)* untuk dapat memasang penawaran Barang dan/atau Jasa (Kusuaatmadja, 2000) Batasan mengenai objek yang diperkenankan untuk diperjual-belikan oleh pedagang dalam *marketplace* diatur secara spesifik dalam Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang *(Merchant)* Perdagangan Melalui Sistem Elektronik *(Electronic Commerce)* yang Berbentuk *User Generated Content* (Solikin, 2014).

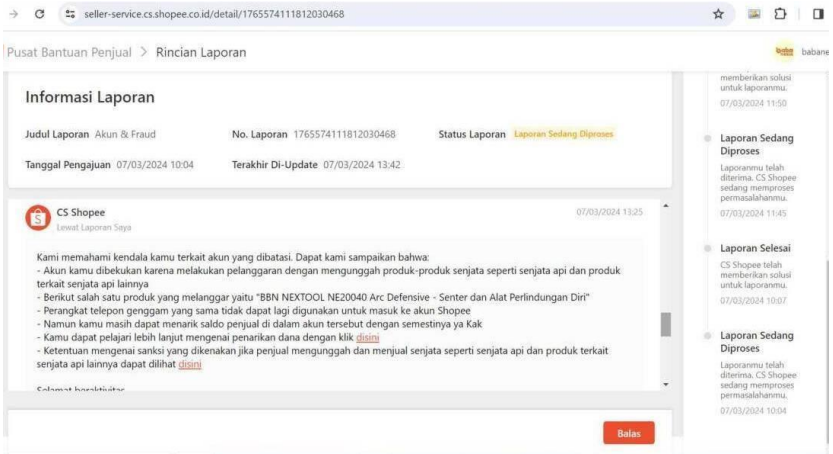
PSE Lingkup Privat memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Lingkup Privat. Lebih lanjut menurut Pasal 9 peraturan ini, PSE Lingkup Privat bertanggung jawab atas penyelenggaraan Sistem Elektronik dan pengelolaan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik di dalam Sistem Elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab (Yuhelson, 2017). Salah satu bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh PSE Lingkup Privat adalah praktik moderasi konten.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata moderasi berarti pengurangan atau penghindaran. Moderasi konten mencakup rangkaian Tindakan dan perangkat yang digunakan *platform* untuk menangani konten ilegal dan menegakkan standar komunitas atas konten yang dibuat oleh pengguna layanan (Soemitro, 1988).

Setiap penyedia *platform* atau penyelenggara sistem elektronik dapat melakukan praktik moderasi terhadap konten-konten yang dibagikan oleh pengguna melalui sistem elektroniknya. *Platform* adalah wadah berupa aplikasi, situs internet, dan/atau layanan konten lainnya berbasis internet yang digunakan untuk transaksi dan/atau fasilitasi perdagangan melalui sistem elektronik (Soekanto, 1986). Salah satu upaya moderasi konten yang cukup kontroversial adalah praktik penghapusan akun pengguna sistem elektronik secara sepihak oleh PSE. Di satu sisi, penghapusan akun pengguna dapat dibenarkan mengingat sudah terdapat "kontrak" yang telah disetujui secara sadar oleh pengguna sistem elektronik sebelum dapat menggunakan *platform* tersebut. Namun, di sisi lain upaya tersebut dirasa tidak adil bagi pengguna karena terkadang sistem moderasi konten yang dilakukan oleh PSE pun belum memiliki keakuratan yang sempurna (Dianta, 2023). Tentu saja hal ini menjadi suatu masalah

bagi para pengguna sistem elektronik yang akunnya sudah terhapus permanen walaupun ternyata tidak melanggar poin-poin indikasi pelanggaran yang dijadikan dasar penghapusan oleh PSE. Hal ini menjadi salah satu kelemahan yang harus ditanggulangi karena penggunaan *marketplace* sejatinya bukan ditujukan untuk hiburan dan rekreasi, melainkan untuk tujuan yang spesifik yaitu transaksi antara penjual dan pembeli. Kenyataannya, Sebagian besar dari penjual tersebut sangat bergantung pada hasil penjualan di *platform marketplace* untuk memenuhi kebutuhan hidupnya (Jabat et al, 2022).

Salah satu korban dari kesalahan moderasi konten yang mengakibatkan penghapusan akun dialami oleh Rika Mandasari asal Tangerang, Banten (Achjari, 200). Melalui situs *Media Konsumen,* Ia menceritakan pengalamannya sebagai salah satu *seller* dalam aplikasi Shopee yang mengalami kejadian pembatasan akun tanpa sebab yang berujung pada penghapusan akun permanen. Kejadian ini diawali dengan akun tokonya yang menjual alat-alat kemah dibatasi karena terindikasi ada transaksi pembelian yang mencurigakan pada tanggal 5 Maret 2024. Kemudian, Rika memutuskan untuk mengajukan banding karena merasa tidak pernah ada transaksi mencurigakan yang terjadi. Namun per tanggal 7 Maret 2024, tiba- tiba Shopee memberikan tanggapan atas banding yang dilakukan oleh Rika dengan mengatakan bahwa indikasi pelanggaran berubah menjadi adanya penjualan senjata api atau tajam.



Gambar 1. Tangkapan Layar Jawaban Customer Service terhadap Korban

Merasa dituduh tanpa alasan, Rika akhirnya menelepon shopee dan mendapatkan jawaban bahwa akunnya dimoderasi permanen dengan alasan menjual senter dan alat perlindungan diri yang dikategorikan oleh Shopee sebagai senjata api. Padahal kedua alat tersebut merupakan sebuah senter dan tongkat olahraga *(hiking)*, bukan senjata seperti yang dituduhkan. Padahal, berdasarkan pasal dan ketentuan Shopee, definisi barang yang termasuk

dalam kategori senjata api dan tajam adalah pisau, senjata, dan senapan. Akibat dari kesalahan ini, akun penjualan Shopee milik Rika dibekukan dan sudah tidak dapat dipakai lagi.

Merujuk pasal 26 PP PSTE, PSE wajib menjaga kerahasiaan, keutuhan, keautentikan, keteraksesan, ketersediaan, dan dapat ditelusurinya suatu informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Jingga, 2023). Sementara itu, berdasarkan Pasal 10 ayat 1 Perkominfo Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat, dalam rangka memenuhi ketentuan dalam Pasal 9 PSE wajib memastikan bahwa sistem elektroniknya tidak memuat informasi atau dokumen elektronik yang dilarang (Pranatasari et al, 2021). PSE juga memiliki kewajiban untuk menyediakan tata kelola layanan. Tata Kelola ini berupa suatu panduan layanan atau syarat layanan *(guidelines)* yang berisikan klausa-klausa aturan yang harus disetujui dan ditaati oleh seluruh pengguna sistem elektronik. Di dalam tata kelola ini juga diatur mengenai moderasi konten. Belum ada regulasi yang mengatur mengenai mekanisme moderasi konten yang konkret.

Di Indonesia, umumnya PSE melakukan tindak penghapusan konten maupun akun pengguna sistem elektronik sebagai upaya untuk memoderasi konten padahal banyak sistem moderasi konten PSE yang belum memiliki tingkat keakuratan yang tepat. Hal ini memunculkan isu bahwa terdapat kemungkinan kesalahan moderasi konten yang dilakukan oleh PSE. Lebih lanjut, masih banyak kasus dimana PSE tidak dapat mengembalikan akun pengguna sistem elektronik yang telah dihapus imbas upaya dari moderasi konten padahal setelah ditelusuri tidak ada pelanggaran yang dilakukan oleh pengguna sistem elektronik (Andika et al, 2021).

Dalam ruang lingkup Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, telah ada beberapa penelitian tugas akhir yang membahas mengenai tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik lingkup privat dalam penyelenggaraan sistem elektroniknya, antara lain:

1) “Pertanggungjawaban Hukum dan Sanksi Hukum dari Penyelenggara Sistem Elektronik Aplikasi Instagram Terhadap Iklan Minuman Beralkohol Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia” oleh Rifva Putri Abie Sutarya dengan NPM 110110190039 pada tahun 2023;
2) “Tinjauan Hukum Terhadap Transmisi dan Distribusi Muatan Pornografi Melalui Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat Asing (Twitter) di Indonesia” oleh Rizal Ahmad Fauzi dengan NPM 110110180349 pada tahun 2023;
3) “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Hal Pemblokiran Akun Gojek Secara Sepihak Oleh PT Gojek Indonesia Dihubungkan dengan Hukum Positif Indonesia” oleh Ash Habul Yamin Nur dengan NPM 110110140267 pada tahun 2018.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis aspek hukum praktik penghapusan akun pengguna sistem elektronik secara sepihak untuk memoderasi konten oleh *marketplace* menurut peraturan menteri komunikasi dan informatika nomor 5 tahun 2020 tentang penyelenggara sistem elektronik lingkup.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan secara yuridis normatif.. Lokasi penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu Penelitian kepustakaan di Perpustakaan Mochtar Kusumaatmadja Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran yang beralamat di Jalan Dipatiukur Nomor 35, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat, Penelitian kepustakaan di Perpustakaan Pusat Sumber Daya Informasi Ilmiah dan Perpustakaan Unpad (*Center of Information Scientific Resources and Library Universitas Padjadjaran*), yang terletak di Kampus Universitas Padjadjaran beralamat di Jalan Hegarmanah, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat, Penelitian kepustakaan di Perpustakaan Universita Indonesia (Gedung *Crystal of Knowledge*), yang terletak di Jl. Letjen DR. Sjarif Thajeb, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat.

Sumber data yang digunakan adalah bahan hukun primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah bahan hukum yang memiliki ketentuan hukum yang bersifat mengikat yitu Undang-undang. Bahan hukum sekunder yang digunakan adalah bersumber dari buku, artikel yang dimuat pada jurnal hukum, hasil penelitian ilmiah, pendapat ahli hukum, serta makalah. Bahan hukum teriser pada penelitian ini adalah berupa kamus, situs internet, dan lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan penelusuran data daring serta menelaah peraturan perundang-undangan dan buku, jurnal, dan referensi lain yang relevan dengan penelitian. Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara normative dengan berdasar pada hukum positif yang sudah ada.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Kewajiban Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat Berbentuk Marketplace Dalam Memoderasi Konten Berdasarkan Pengaturan Yang Berlaku

Di Indonesia, pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika mengeluarkan sejumlah peraturan yang dibuat dalam rangka memberikan fungsi pengawasan dan keamanan bagi pengguna *e-commerce* melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat,

Kementerian Komunikasi dan Informatika mewajibkan penyelenggara sistem elektronik lingkup privat untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal, aman dan bertanggung jawab (Herlanda &Widodo, 2023). Salah satu mekanisme pengawasan yang PSE Lingkup Privat wajib untuk lakukan berdasarkan peraturan ini adalah melakukan mekanisme moderasi konten.

Dalam praktiknya, mekanisme moderasi konten yang dilakukan oleh *marketplace* dilakukan dengan berbagai cara sebagaimana dijelaskan dalam ketentuan layanan yang dimiliki oleh *marketplace* itu sendiri, seperti manual dengan mempekerjakan orang sebagai moderator konten atau menggunakan moderasi konten otomatis. Sebagai contoh, aplikasi Grabmart menerapkan pendekatan moderasi konten kombinasi yaitu dengan menggunakan moderator konten manual dan moderasi konten otomatis (Fauzianti &Amirulloh, 2023). Namun, mekanisme moderasi konten yang dilakukan oleh *marketplace* masih belum sempurna. Hal ini dipicu oleh beberapa alasan yaitu jumlah moderator konten yang tidak sebanding dengan jumlah konten yang masuk kedalam *marketplace* setiap detiknya, sistem moderasi konten otomatis melalui komputer yang belum sempurna, hingga belum adanya regulasi hukum komprehensif yang kemudian berdampak kepada kerugian yang dialami oleh pengguna akibat adanya kesalahan moderasi konten. Dalam praktiknya, masih banyak ditemukan fenomena dimana *marketplace* melakukan kesalahan dalam moderasi konten yang memberikan kerugian bagi pengguna sistem elektronik.

Pasal 13 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 tahun 2020 Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat menyatakan bahwa PSE Lingkup Privat wajib melakukan Pemutusan Akses (take down) terhadap Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang dilarang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4). Pemerintah dalam amanatnya kepada *marketplace* untuk melakukan moderasi konten membatasi mekanisme moderasi konten hanya melalui pemutusan akses. Pemutusan akses dalam peraturan ini dimaknai sebagai pemblokiran akses, penutupan akun, dan/atau penghapusan konten (Karomah &Shafina, 2024). Praktik moderasi ini merupakan praktik satu- satunya bentuk praktik moderasi konten yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Peraturan ini bermuara dari amanat yang diberikan oleh pemerintah kepada *marketplace* untuk memastikan bahwa sistem elektroniknya tidak memuat dan/atau memfasilitasi informasi elektronik yang dilarang.

Di Indonesia, regulasi mengenai informasi dan transaksi elektronik membatasi *marketplace* sebagai penyelenggara sistem elektronik untuk mematuhi kewajibannya agar dapat menyelenggarakan sistem elektronik secara aman, andal, dan bertanggung jawab. Lebih

lanjut, Pasal 31 Peraturan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib melindungi penggunanya dan masyarakat luas dari kerugian yang ditimbulkan oleh sistem elektronik yang diselenggarakannya. Hal ini membuat *marketplace* bertanggung jawab atas tindakan mereka dalam menjaga pengguna dari kerugian yang terjadi dalam sistem elektronik tersebut.

Regulasi mengenai kewajiban penyelenggara sistem elektronik menetapkan standar yang cukup ketat untuk menjaga pengguna dari potensi kerugian yang mungkin timbul dari penyelenggaraan suatu *marketplace*. Satu- satunya kondisi yang mengecualikan *marketplace* dari tanggung jawabnya kepada pengguna adalah apabila dapat dibuktikannya unsur keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian dari pihak pengguna sistem elektronik.

Di dalam Regulasi terkait teknis moderasi konten oleh *marketplace* di Indonesia yang diatur dalam Bab III Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat, *marketplace* sebagai PSE Lingkup Privat hanya memiliki kewajiban berupa memastikan sistem elektroniknya tidak memuat dan/atau memfasilitasi penyebarluasan informasi dan/atau dokumen elektronik yang dilarang serta menyediakan petunjuk penggunaan layanan dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. PSE Lingkup Privat yang berbentuk *User Generated Content* (UGC) memiliki kewajiban tambahan untuk memuat klausa-klausa sebagaimana yang dicantumkan dalam Pasal 10. Dalam praktiknya, *marketplace* seringkali tidak mencantumkan kewajibannya sebagai penyelenggara sistem elektronik secara utuh dalam tata kelola layanan. Hal ini tentu dapat membahayakan pengguna *marketplace* apabila terjadi kerugian imbas dari tidak utuhnya pengakomodasian kewajiban *marketplace* dalam tata kelola layanan tersebut.

Dalam kasus yang ditemukan yaitu kasus yang dialami oleh Rika Mandasari pada tahun 2024 yang dikutip dari mediakonsumen.com. Rika merupakan salah satu korban dari kesalahan moderasi konten oleh *marketplace* mendapatkan penyelesaian yang belum optimal. Hal ini dikarenakan Rika selaku korban masih belum menemukan kesalahan apa yang telah dilakukannya sehingga akunnya dihapus. Upaya penyelesaian terhadap Shopee pun tidak membuahkan hasil karena sistem Shopee berwenang untuk mengambil keputusan secara sepihak terkait moderasi konten yang dilakukannya. Apabila melihat dari aspek hukum dalam ketentuan layanan milik Shopee, disebutkan dalam pasal mengenai batasan dan tanggung jawab, yaitu Shopee tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian konsekuensial yang timbul dari atau sehubungan dengan penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan situs atau layanan. Lebih lanjut, Shopee juga menyebutkan bahwa apabila pengadilan memutuskan

bahwa Shopee harus melakukan tanggung jawab, maka bentuk pertanggungjawaban yang akan Shopee berikan akan berupa uang sejumlah jatuh tempo dan harus dibayarkan kepada pengguna (saldo pengguna) dan uang sebesar Rp1.000.000 (satu juta rupiah).

Hal ini bertentangan dengan salah satu kewajiban *marketplace* sebagai penyelenggara sistem elektronik yaitu dalam Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang menyebutkan bahwa salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh penyelenggara sistem elektronik meliputi menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi dan melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan infromasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem (Ivana, 2022).

Regulasi moderasi konten sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat belum mengakomodasi kewajiban ini didalamnya.

Tata kelola yang memuat hak dan kewajiban para pihak belum mengatur secara rinci kewajiban *marketplace* apabila terjadi kesalahan moderasi konten yang letak kesalahannya bukan di pengguna, namun di penyelenggara *platform* itu sendiri. Kewajiban *marketplace* sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 diatas merupakan salah satu upaya pelindungan bagi pengguna sistem elektronik dari tindakan-tindakan yang dapat memberikan kerugian, contohnya dalam hal penghapusan akun pengguna dalam upaya memoderasi konten seperti contoh kasus diatas. Dalam kasus tersebut, Shopee seharusnya dapat menampilkan kembali dan memberikan akses kepada Rika Mandasari karena hilangnya akun korban bukan disebabkan oleh kesalahan maupun kelalaian dari korban, melainkan kelalaian dari pihak Shopee. Oleh karena itu, keadaan tersebut tidak memenuhi unsur pengecualian tanggung jawab Shopee sebagai penyelenggara sistem elektronik kepada pengguna sebagaimana disebutkan dalam Pasal 3 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, bahwa ketentuan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik (Desniana et al, 2024).

Selanjutnya, pengaturan terkait penghapusan akun secara sepihak oleh *marketplace* belum mengakomodasi kewajiban *marketplace* yang tercantum dalam Pasal 31 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pasal ini menyebutkan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib melindungi penggunanya dan masyarakat luas dari kerugian yang ditimbulkan oleh sistem elektronik yang diselenggarakannya. Dalam peraturan mengenai moderasi konten dalam Bab III Peraturan

Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat, ketentuan mengenai prosedur dan sarana untuk menghindari gangguan, kegagalan, dan kerugian dinyatakan dalam bentuk tata kelola yang wajib menyertakan beberapa komponen yang disebutkan dalam Pasal 10 Peraturan Menteri Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat.

Tata kelola yang dibuat secara mandiri oleh *marketplace* seharusnya dapat memperhatikan komponen-komponen yang wajib disertakan didalamnya. Namun, belum ada ketentuan khusus yang memberikan batasan pasti mengenai sejauh apa sarana dan layanan yang harus diberikan oleh *marketplace* dalam kaitannya untuk menghindarkan pengguna dari kemungkinan kerugian yang mungkin timbul. Hal ini rentan untuk disalahgunakan oleh *platform marketplace* untuk dapat menghindarkan dirinya dari resiko beban kewajiban apabila terjadi kasus dimana terjadi kesalahan moderasi konten yang mengakibatkan penggunanya mengalami kerugian.

Meninjau kembali pada kasus Rika Mandasari diatas, tentu saja tindakan yang dilakukan oleh Shopee memberikan kerugian kepada korban. Namun, dikarenakan di dalam regulasi terkait moderasi konten belum diatur mengenai sejauh apa ketentuan mengenai kewajiban penyelenggara dan pertanggungjawaban yang perlu dilakukan oleh *marketplace* dalam hal menghindari terjadinya kerugian, *marketplace* dapat secara mandiri menentukan sejauh mana langkah pertanggungjawaban yang diberikan oleh *platform* tersebut untuk menanggulangi resiko kerugian yang berujung kepada seringkali prosedur tersebut belum dapat menghindari kerugian yang dialami oleh pengguna.

Dalam tata layanan Shopee disebutkan bahwa satu-satunya hak yang dimiliki oleh pengguna sehubungan dengan setiap masalah atau ketidakpuasan dengan layanan adalah untuk meminta pengakhiran akun dan/atau berhenti menggunakan layanan (Rahardjo & Afifah, 2022). Tidak ada klausa dalam tata kelola tersebut yang menjelaskan mengenai prosedur dan sarana bagi pengguna untuk memilih bentuk penyelesaian hukum yang akan ditempuh. Seringkali *marketplace* memilih untuk menyelesaikan sengketa secara internal dengan menggunakan mekanismenya sendiri sebagaimana disebutkan dalam ketentuan layanannya. Penyelesaian sengketa menggunakan pendekatan ini dapat menjadi pedang bermata dua. Di satu sisi, pendekatan ini memungkinkan penyelesaian yang cepat dan efisien tanpa melibatkan pihak ketiga, yang bisa mengurangi biaya dan waktu yang dihabiskan. Namun, di sisi lain, proses internal ini sering kali memunculkan kekhawatiran tentang transparansi, keadilan, dan potensi bias dalam pengambilan keputusan.

Marketplace yang mengandalkan penyelesaian sengketa internal bisa berisiko menciptakan persepsi bahwa keputusan-keputusan yang diambil cenderung berpihak pada kepentingan *platform* itu sendiri, bukan pada pengguna. Misalnya, dalam kasus penghapusan akun secara sepihak akibat kesalahan moderasi konten, pengguna mungkin merasa tidak mendapatkan keadilan karena proses banding dan penyelesaian dilakukan sepenuhnya oleh tim internal *marketplace* yang juga bertanggung jawab atas tindakan moderasi tersebut.

Peran pemerintah menjadi sangat penting dalam mengatasi tantangan yang muncul dari praktik penyelesaian sengketa secara internal di *marketplace*. Ketika *platform* memilih untuk menangani sengketa antara pengguna tanpa melibatkan pihak luar, risiko ketidakadilan dan kurangnya transparansi bisa meningkat. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah harus menerapkan regulasi yang ketat terkait penyelesaian sengketa di *marketplace.* Regulasi yang ketat terkait penyelesaian sengketa atas keputusan moderasi konten dapat membuat *marketplace* lebih bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan dan pengguna akan memiliki perlindungan hukum yang kuat jika merasa dirugikan atas keputusan moderasi tersebut.

Lebih lanjut, ketika standar prosedur dan sarana dalam regulasi moderasi konten belum diatur dengan jelas, konsekuensi yang muncul bisa sangat merugikan. Salah satu dampak utamanya adalah inkonsistensi dalam pengambilan keputusan, terutama dalam menangani kasus kesalahan moderasi konten sehingga proses moderasi bisa menjadi subjektif, tergantung pada interpretasi individu atau tim yang bertanggung jawab. Sebagai contoh, konten yang mirip atau bahkan identik mungkin diperlakukan secara berbeda oleh moderator yang berbeda, atau dalam situasi yang berbeda. Satu konten bisa dihapus sementara konten lain yang serupa tetap diizinkan beredar, meskipun keduanya mungkin melanggar kebijakan yang sama. Ketika keputusan- keputusan seperti ini tidak konsisten, hal ini merugikan pengguna dan membingungkan.

Apabila meninjau kasus kedua yaitu kasus kesalahan moderasi konten yang menimpa Ananta dalam keluhannya yang disampaikan melalui situs mediakonsumen.com, dapat dilihat bahwa penyelesaian atas banding korban terhadap keputusan penghapusan akun dalam moderasi konten memiliki penyelesaian yang berbeda dengan penyelesaian yang dialami oleh Rika Mandasari dalam kasus pertama. Padahal, kedua korban melakukan upaya banding untuk alasan yang sama, yaitu tidak adanya pelanggaran yang dilakukan disertai dengan bukti yang kuat. Walaupun demikian, regulasi moderasi konten dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat belum mengakomodasi penyelesaian sengketa atas keputusan dalam moderasi konten. Hal ini

memicu terjadinya inkonsistensi dalam pengambilan keputusan imbas dari belum adanya peraturan yang mengatur mengenai hal tersebut.

Dari kedua contoh kasus diatas, dapat dilihat bahwa hukum belum dapat menjadi infrastruktur transformasi sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Ahmad M. Ramli. Hukum yang mengatur terkait pembatasan atau moderasi konten di Indonesia belum dapat mengikuti transformasi digital di bidang bisnis yaitu melalui *marketplace*.

Upaya Pelindungan Terkait Praktik Penghapusan Akun Pengguna Sistem Elektronik Dalam Moderasi Konten

Kemajuan pesat dari sektor perdagangan menyebabkan keberadaan *marketplace* sebagai ekosistem digital baru dibutuhkan oleh para penyelenggara perdagangan agar dapat terus bersaing di pasar dan tetap relevan. Perkembangan ekosistem *marketplace* dalam dunia perdagangan perlu dibatasi agar pemanfaatannya tetap sesuai dengan peruntukannya dan bukan digunakan sebagai salah satu media untuk mendistribusikan produk yang dilarang. Praktik moderasi konten bergantung pada hak dan kewajiban dari masing-masing pihak agar pelaksanaannya tidak merugikan pihak manapun. Kenyataannya, di Indonesia, praktik pelaksanaan maupun penyelesaian kasus moderasi konten masih seringkali merugikan, terutama bagi pengguna sistem elektronik. Oleh karena itu, untuk mendukung pelaksanaan moderasi konten yang ideal, dibutuhkan optimasi dalam regulasi moderasi konten di Indonesia.

Teori *The Pathetic Dot* yang dikemukakan oleh Lawrence Lessig menyatakan bahwa suatu titik diatur oleh empat modalitas yaitu hukum, norma sosial, pasar, dan arsitektur. Keempat modalitas ini mempengaruhi bagaimana kita dapat mengakses ruang digital (Maharani & Prakorso, 2024). Meninjau dari teori ini, salah satu aspek yang dapat digunakan untuk melindungi pengguna sistem elektronik adalah dengan mengoptimalkan pendekatan melalui hukum. Hukum dapat memberikan batasan-batasan yang mutlak dalam ruang digital. Oleh karena itu, hukum dianggap sebagai modalitas yang dinilai istimewa karena pada praktiknya penerapan hukum biasanya "mengabaikan" ketiga aspek lainnya (Ranto, 2019). Apabila mengaitkan dengan regulasi moderasi konten, hukum dapat berfungsi dengan dua cara, yaitu langsung dan tidak langsung.

Aspek hukum yang berfungsi secara tidak langsung dalam konteks upaya pelindungan pengguna sistem elektronik dalam moderasi konten dapat ditinjau dari pembuatan regulasi yang dapat mengatur norma, pasar, maupun arsitektur dalam moderasi konten. Sebagai contoh, hukum dapat mengatur mengenai batasan perilaku yang diperbolehkan atau dilarang dalam *marketplace* melalui sebuah panduan atau ketentuan layanan komunitas yang dimiliki oleh

marketplace. Aspek hukum juga dapat berfungsi secara langsung dalam upaya pelindungan pengguna sistem elektronik dalam praktik moderasi konten, yaitu melalui kerangka hukum mutlak yang memberikan kewajiban dan memiliki akibat hukum kepada *marketplace*. Kerangka hukum ini harus dapat merincikan hak dan kewajiban para pihak dalam kaitannya dengan moderasi konten, batasan tanggung jawab, dan rincian lain yang dapat memberikan pelindungan yang optimal bagi semua pihak dalam kegiatan transaksi jual-beli melalui *marketplace*. Khususnya, dalam hal keputusan atas moderasi konten. Hukum dapat memberikan kepastian bahwa keputusan atas moderasi konten yang dilakukan oleh *marketplace* adil dan transparan sebagai bentuk tanggung jawab *marketplace* kepada pengguna sistem elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektroniknya.

Regulasi mengenai moderasi konten dalam Bab III Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 tahun 2020 Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat dibentuk dengan pendekatan hukum. Pendekatan ini dapat diterapkan dalam membentuk pengaturan yang ideal terkait moderasi konten. Pemerintah dapat memetakan praktik penghapusan akun dalam moderasi konten dari sisi hukum, norma sosial, pasar, dan juga arsitektur (algoritma) sebagaimana hukum dapat mengatur secara langsung atau tidak langsung. Pemetaan moderasi konten melalui keempat sisi modalitas ini dapat memberikan perspektif yang lebih luas. Hal ini berguna dalam proses pembuatan hukum yang ideal terkait moderasi konten agar tidak merugikan pihak mana pun (Tulung & Yusuf, 2024).

Merujuk kepada penyelesaian kasus kesalahan moderasi konten yang menimpa Rika Mandasari, penulis berpendapat bahwa regulasi moderasi konten yang tertuang dalam Bab III Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat masih belum mencerminkan kewajiban tanggung jawab *marketplace* atas sistem elektroniknya sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 9 Ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat. Hal ini dikarenakan pemerintah belum memiliki dasar pengaturan moderasi konten terkait dengan penyelesaian sengketa atas keputusan moderasi konten. Pelaksanaan moderasi konten di Indonesia masih menitikberatkan pengaturannya pada pemenuhan kewajiban penyelenggara sistem elektronik kepada pemerintah.

Kasus yang dialami oleh Rika Mandasari dalam Aplikasi Shopee merupakan salah satu dari ratusan contoh kesalahan dalam praktik moderasi konten di Indonesia imbas dari celah dalam regulasi moderasi konten ini. Di satu sisi, korban telah menyetujui tata kelola mandiri Shopee yang secara jelas menyatakan bahwa satu-satunya hak pengguna sehubungan dengan ketidakpuasan dengan layanan Shopee adalah untuk meminta pengakhiran atau pemberhentian

layanan yang membuat Shopee dalam kasus ini tidak bertanggung jawab untuk memberikan penyelesaian dalam bentuk apapun. Di sisi lain, Shopee sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban menyelenggarakan sistem elektronik yang andal, aman, dan bertanggung jawab sebagaimana disebutkan dalam Pasal 9 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat. Kendati demikian, regulasi terkait moderasi konten belum mengatur mengenai batas tanggung jawab *marketplace* sebagai penyelenggara sistem elektronik dalam melakukan praktik moderasi konten kepada pengguna sistem elektroniknya.

Merujuk kepada Pasal 9 Ayat 4 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat, pemerintah membatasi informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang dilarang dengan klasifikasi melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan, meresahkan masyarakat dan mengganggu ketertiban umum, serta memberitahukan cara atau menyediakan akses terhadap informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang dilarang (Aruan et al, 2024). Secara khusus, pengaturan mengenai konten yang dilarang dalam perdagangan melalui sistem elektronik disebutkan dalam Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang *(Merchant)* Perdagangan Melalui Sistem Elektronik *(Electronic Commerce)* Yang Berbentuk *User Generated Content.* Walaupun telah dirincikan, di Indonesia hampir semua permintaan moderasi konten yang berasal dari pemerintah berlandaskan alasan keamanan nasional (Wijaya & Nirvana, 2021). Hal ini tentu berbahaya karena dalam praktiknya tidak dilaksanakan secara bersamaan dengan kewajiban untuk menerapkan mekanisme transparansi. Pemerintah yang meminta PSE untuk melakukan moderasi konten dengan alasan keamanan nasional tidak memiliki kewajiban untuk menjelaskan unsur konten yang mengancam keamanan nasional tersebut. Lebih lanjut, peraturan moderasi konten juga masih kurang mengatur mandat terhadap *marketplace* untuk membuka seluruh proses dari praktik moderasi konten kepada penggunanya.

Dalam hal ini, Shopee dan Negara Indonesia dapat memiliki perbedaan dalam pendekatan moderasi konten masing-masing. Regulasi Indonesia memaknai pembatasan atau moderasi konten dalam ruang lingkup pemutusan akses hanya dalam bentuk tindakan pemblokiran akses, penutupan akun, dan/atau penghapusan konten. Sedangkan, mayoritas *marketplace* memiliki regulasi mandiri dengan mekanisme moderasi yang lebih bertahap. Shopee dalam kebijakan pembatasan akunnya menyatakan bahwa terdapat beberapa bentuk

pembatasan yang diterapkan dalam layanan, yaitu pemberian poin penalti, pembatasan akun, dan pemblokiran akun (Mustajibah & Trilaksana, 2021).

Regulasi nasional yang tidak sejalan dengan kebijakan mandiri Shopee dapat memunculkan ketidakpastian hukum. Pelaku usaha mungkin merasa terlindungi oleh hukum nasional, tetapi kebijakan layanan yang lebih dominan bisa mengesampingkan perlindungan tersebut. Akibatnya, hal ini dapat menciptakan situasi di mana hak-hak pengguna tidak sepenuhnya diakui, bahkan ketika mereka berada di dalam yurisdiksi yang seharusnya melindungi mereka sebagaimana yang terjadi dalam kasus Rika Mandasari.

Selain itu, upaya pelindungan terhadap pengguna sistem elektronik dalam moderasi konten dapat ditinjau dari kebijakan terkait komponen- komponen tata kelola layanan dalam *marketplace*. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 10 ayat (1) huruf b Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 tahun 2020 Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat, bahwa PSE Lingkup Privat UGC wajib memiliki tata Kelola mengenai informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang memuat ketentuan berupa kewajiban dan hak pengguna sistem elektronik dan PSE Lingkup Privat dalam kegiatan operasional sistem elektronik tersebut, ketentuan mengenai pertanggungjawaban terhadan informasi atau dokumen elektronik yang diunggah oleh pengguna sistem elektronik, serta penjelasan terkait sarana penyelesaian pengaduan.

Komponen-komponen yang diwajibkan dalam peraturan ini tidak mengatur secara rinci penjelasan setiap komponennya. Hal ini seakan memberikan kebebasan kepada *marketplace* untuk menentukan sendiri kewajiban, hak, sampai pertanggungjawabannya terhadap sistem elektronik. Namun demikian, hal ini memicu terciptanya inkonsistensi keputusan penyelesaian sengketa dalam setiap kasus sengketa terkait moderasi konten. Celah dalam muatan kewajiban dalam tata kelola layanan berdampak pada penyelesaian kasus sebagaimana yang terjadi dalam kasus Rika Mandasari dan Ananta dengan Shopee. Kedua korban memiliki alasan yang sama akan penolakan Keputusan moderasi konten oleh Shopee, namun dikarenakan tidak adanya penjelasan yang merinci mengenai hak pengguna dan kewajiban pertanggung jawaban Shopee sebagai penyelenggara sistem elektronik dalam regulasi moderasi konten, kedua korban mendapatkan penyelesaian sengketa yang berbeda.

Pemerintah dapat meminimalisasi penyalahgunaan hak *marketplace* dalam membuat regulasi mandiri dengan memberikan batasan yang jelas mengenai bagaimana regulasi mandiri dalam tata kelola tersebut dibuat. Sebagaimana analisis yang sudah dilakukan diatas, regulasi mandiri yang dibuat oleh *marketplace* belum mengakomodasi seluruh hak dan kewajiban para pihak dalam *marketplace*. Regulasi mandiri yang dibuat oleh *marketplace* tetap harus

mematuhi segala peraturan terkait hak dan kewajiban penyelenggara serta pengguna dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia yang bertujuan agar terciptanya sebuah standar yang dapat dijadikan sebagai acuan oleh *marketplace* dalam memetakan hak dan kewajiban terkait dalam praktik moderasi konten**.**

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diperoleh bahwa Peraturan Menteri Komunikasi Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat belum melaksanakan seluruh kewajiban *marketplace* sebagaimana dinyatakan dalam peraturan-peraturan sebelumnya. Hal ini menimbulkan terjadinya pelanggaran atas beberapa kewajiban *marketplace* yang berakibat pada belum maksimalnya pelaksanaan praktik moderasi konten. Terkait dengan upaya pelindungan bagi pengguna sistem elektronik, dibutuhkan kerangka hukum yang dapat merincikan dan mengatur lebih lanjut mengenai kewajiban, batasan tanggungjawab, dan transparansi untuk memberikan fungsi pelindungan yang lebih memadai bagi pengguna sistem elektronik.

DAFTAR REFERENSI

Achjari, D. (2000). Potensi manfaat dan problem e-commerce. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, 15*(3), 2000.

Ahmad, M. R. (2004). *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Refika Aditama.

Ahmad, M. R., & Ramli, T. S. (2021). Pelindungan kekayaan intelektual dalam pemanfaatan teknologi informasi di saat Covid-19. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 21*(1), 46.

Ahmad, M. R., & Ramli, T. S. (2022). *Hukum sebagai Infrastruktur Transformasi Indonesia: Regulasi dan Kebijakan Digital*. PT Refika Aditama.

Amirulloh, M. (2016). *Hukum Teknologi, Informasi, dan Komunikasi sebagai Hukum Positif di Indonesia dalam Perkembangan Masyarakat Global*. Unpad Press.

Andika, M., et al. (2021). Efektivitas marketplace Shopee sebagai marketplace belanja online yang paling disukai mahasiswa. *Journal of Education and Technology, 1*(1), 25.

Aruan, S. H., et al. (2024). Pengaruh penggunaan layanan influencer, konten pemasaran digital, dan perasaan sedang dalam berbelanja terhadap niat membeli di media sosial TikTok sebagai moderasi adaptasi informasi. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting, 7*(4), 7055.

Desniani, R. H., et al. (2024). Studi komparasi perlindungan merek terkenal dalam metaverse berdasarkan hukum merek Indonesia dan Amerika Serikat. *Comserva, 3*(3), 9.

Dianta, D. (2023). Urgensi penegakan hukum e-commerce di Indonesia: Sebuah tinjauan yuridis. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH), 3*(1), 3.

Fauzianti, N. A., & Amirulloh, M. (2023). Fungsi sertifikat keandalan registrasi bagi donation based crowdfunding berdasarkan hukum cyber di Indonesia. *Comserva, 3*(5), 8.

Gani, A. G. (2015). Pengenalan teknologi internet serta dampaknya. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma, 2*(2), 71.

Ivana, P., & Are, R. L. (2022). The impact of user-generated content (online review) towards the intention to purchase on e-commerce in Jakarta. *ADI International Conference Series, 3*(6), 433.

Jabat, D. E. B. R., et al. (2022). Pemanfaatan platform e-commerce melalui marketplace sebagai upaya peningkatan penjualan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi, 2*(2), 18.

Jingga, E. (2023). Pelindungan hak ekonomi pemilik akun PSE lingkup privat dari pemblokiran akibat belum terdaftar di Indonesia. *Comserva: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, 3*(3), 851.

Karomah, N. G., & Shafina, A. (2024). Analisis sistem dan prosedur penjualan dalam upaya meningkatkan pembelian produk di marketplace Tokopedia (Studi Kasus pada PT XYZ di Jakarta). *Jurnal Pendidikan Tambusai, 8*(1), 1138.

Kusumaatmadja, M. (2000). *Pengantar Ilmu Hukum*. PT. Alumni.

Kusumaatmadja, M. (2006). *Hukum, Masyarakat, dan Pembangunan*. Binacipta.

Lukito, R. (2022). Compare but not to compare: Kajian perbandingan hukum di Indonesia. *Undang: Jurnal Hukum, 5*(2), 271.

Maharani, R., & Prakoso, A. L. (2024). Perlindungan data pribadi konsumen oleh penyelenggara sistem elektronik dalam transaksi digital. *Jurnal USM Law Review, 7*(1), 342.

Mustajibah, T., & Trilaksana, A. (2021). Dinamika e-commerce di Indonesia tahun 1990-2015. *AVATARA E-Journal Pendidikan Sejarah, 10*(3), 2.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Pranatasari, F. D., et al. (2021). Analisis pengaruh harga, kemudahan penggunaan, dan ulasan konsumen daring terhadap keputusan pembelian pada marketplace Shopee. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia, 4*(4), 549.

Rahardjo, R. D., & Afifah, W. (2022). Kesesuaian Permenkominfo Nomor 05 Tahun 2020 dengan prinsip kebebasan berpendapat dan berekspresi dalam hak asasi manusia. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance, 2*(2), 472–473.

Rahman, F., et al. (2022). Pengaturan konten berbahaya di Indonesia: Kerangka hukum, tren, dan perhatian. Center for Digital Society.

Ranto, R. (2019). Tinjauan yuridis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum Alethea, 2*(2), 146.

Soekanto, S. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press.

Soemitro, R. H. (1988). *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri* (3rd ed.). Ghalia Indonesia.

Solikin, N. (2014). *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. STAIN Press Jember.

Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang (Merchant) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Electronic Commerce) yang Berbentuk User Generated Content.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.

Wijaya, S., & Nirvana, A. P. (2021). Pajak pertambahan nilai perdagangan melalui sistem elektronik (Studi Kasus PT Shopee Internasional Indonesia). *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi, 5*(3), 249.

Yuhelson. (2017). *Pengantar Ilmu Hukum*. Ideas Publishing.