

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PRAKTIK JUAL BELI AKUN NETFLIX SHARING MELALUI MARKETPLACE SHOPEE DAN MEDIA SOSIAL X

Ryookoo Nur Azizah¹, Melly Mauludiyah², Fitria Agustin³

Prodi Ilmu Hukum, Fisipkum, Universitas Serang Raya ^{1,2,3}

Email: ryokooazz@gmail.com¹, mellymauludiyah12@gmail.com², fitriahisaan@gmail.com³

Informasi

Abstract

Volume : 3
Nomor : 10
Bulan : Oktober
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

The development of digital commerce has created various forms of transactions involving internet-based services, including the practice of selling shared Netflix account access through marketplaces and social media. Such practices generally offer access to Netflix services at a lower price than official subscriptions, but may raise legal issues when the access provided does not comply with Netflix's terms of service or the information provided to consumers. This study aims to analyze the legal protection available to consumers who suffer losses from the practice of selling shared Netflix accounts through Shopee Marketplace and X social media, as well as to examine the legal protection and liability of business actors toward consumers. This research employs normative legal research using statutory and conceptual approaches. Primary legal materials include Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Trading Through Electronic Systems, Government Regulation Number 71 of 2019 concerning the Implementation of Electronic Systems and Transactions, and other relevant legislation. The results indicate that consumers involved in shared Netflix account transactions remain legally protected insofar as the transaction fulfills the legal elements of consumers and business actors. Business actors are required to provide accurate, clear, and honest information concerning the access offered and are responsible for consumer losses when the service provided does not conform to the agreement. Legal protection may be pursued through the fulfillment of consumer rights, compensation, and dispute resolution through non-litigation or litigation mechanisms in accordance with applicable law.

Keyword: Consumer Protection, Netflix Sharing, Marketplace, Electronic Transactions, Business Actor Liability.

Abstrak

Perkembangan perdagangan digital telah melahirkan berbagai bentuk transaksi atas layanan berbasis internet, salah satunya praktik jual beli akses akun Netflix secara sharing melalui marketplace dan media sosial. Praktik tersebut menawarkan akses layanan dengan harga yang relatif lebih rendah dibandingkan pembelian layanan secara resmi, tetapi menimbulkan persoalan hukum ketika akses yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan layanan Netflix atau informasi yang disampaikan kepada konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam praktik jual beli akun Netflix sharing melalui Marketplace Shopee dan media sosial X serta menganalisis bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum primer yang digunakan meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Peraturan

Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta peraturan perundang-undangan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen dalam transaksi akun Netflix sharing tetap memperoleh perlindungan hukum sepanjang hubungan transaksinya memenuhi unsur konsumen dan pelaku usaha sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai akses yang ditawarkan serta bertanggung jawab atas kerugian konsumen apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan kesepakatan. Perlindungan hukum dapat ditempuh melalui pemenuhan hak konsumen, pemberian ganti rugi, serta penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi maupun litigasi sesuai ketentuan hukum.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Netflix Sharing, Marketplace, Transaksi Elektronik, Tanggung Jawab Pelaku Usaha.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola masyarakat dalam memperoleh barang dan jasa. Transaksi yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini dapat dilakukan melalui perangkat elektronik tanpa mempertemukan penjual dan pembeli secara fisik. Perubahan tersebut juga terjadi dalam pemenuhan kebutuhan hiburan digital. Masyarakat dapat memperoleh layanan hiburan melalui berbagai platform digital dengan menggunakan sistem berlangganan yang pembayarannya dilakukan secara elektronik. Perubahan pola transaksi tersebut memberikan kemudahan bagi konsumen, tetapi pada saat yang sama menimbulkan persoalan baru mengenai kepastian informasi, keamanan transaksi, pemenuhan layanan, dan tanggung jawab pelaku usaha (Barkatullah, 2019).

Netflix merupakan salah satu layanan hiburan digital yang menyediakan berbagai film, serial televisi, dokumenter, dan konten lainnya melalui jaringan internet. Penggunaan Netflix didasarkan pada hubungan berlangganan antara pengguna dengan penyedia layanan. Dalam ketentuan Netflix, penggunaan akun di luar rumah tangga tidak dapat dilakukan secara bebas. Netflix menyediakan mekanisme *extra member* bagi pemegang paket tertentu di negara tertentu sebagai salah satu mekanisme resmi untuk memberikan akses kepada orang yang tidak tinggal dalam satu rumah tangga. Dengan demikian, istilah *sharing* perlu dibedakan antara penggunaan akun sesuai mekanisme yang disediakan Netflix dengan penjualan akses akun oleh pihak ketiga yang berada di luar mekanisme tersebut. (Netflix, 2026).

Dalam perkembangan perdagangan digital, muncul penawaran akses akun Netflix melalui berbagai marketplace dan media sosial. Penjual menawarkan akun atau akses profil Netflix dengan masa penggunaan tertentu, misalnya untuk jangka waktu tertentu dengan harga yang lebih rendah daripada biaya berlangganan langsung. Dari sudut pandang konsumen, harga yang relatif murah menjadi salah satu alasan transaksi tersebut dilakukan. Namun, posisi

konsumen menjadi rentan apabila penjual tidak memberikan informasi secara lengkap mengenai asal akun, status akses, batas penggunaan, masa berlaku, maupun kemungkinan terjadinya penghentian akses.

Permasalahan tersebut berkaitan erat dengan kedudukan konsumen dalam transaksi elektronik. Konsumen pada dasarnya memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang diterimanya. Hak tersebut tetap relevan meskipun transaksi dilakukan melalui media elektronik. Dalam transaksi digital, konsumen sering kali hanya berpedoman pada deskripsi produk, keterangan penjual, maupun komunikasi melalui fitur pesan pada platform. Ketidakseimbangan informasi antara penjual dan konsumen dapat menyebabkan konsumen mengambil keputusan berdasarkan informasi yang tidak lengkap (Zulham, 2023).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar perlindungan bagi konsumen melalui pengaturan mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, serta penyelesaian sengketa konsumen. Undang-undang tersebut masih berstatus berlaku dan menjadi salah satu dasar utama perlindungan konsumen di Indonesia.

Dalam transaksi akun Netflix *sharing*, persoalan hukum dapat muncul ketika konsumen telah melakukan pembayaran tetapi akses yang diberikan tidak dapat digunakan, akun tiba-tiba tidak dapat diakses, kata sandi diubah oleh penjual, akun digunakan oleh pihak lain secara bersamaan sehingga konsumen tidak dapat menikmati layanan, atau layanan yang diberikan berbeda dengan keterangan yang ditawarkan. Kondisi tersebut pada dasarnya berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan memenuhi kesepakatan transaksi. Penelitian mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik juga menunjukkan bahwa persoalan ketidaksesuaian antara barang atau jasa yang ditawarkan dengan yang diterima konsumen merupakan salah satu bentuk persoalan yang sering dianalisis dalam hukum perlindungan konsumen digital (Maulana et al., 2023).

Persoalan tersebut menjadi lebih kompleks karena transaksi dilakukan melalui pihak ketiga berupa marketplace atau media sosial. Kehadiran platform digital tidak secara otomatis menghilangkan hubungan hukum antara konsumen dengan penjual. Hubungan tersebut perlu dilihat berdasarkan peran masing-masing pihak dalam transaksi. Dalam transaksi melalui sistem elektronik, pengaturan mengenai perdagangan elektronik tersebar dalam beberapa peraturan, antara lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Peraturan Pemerintah

Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Kajian Sulasi Rongiyati menunjukkan bahwa karakter transaksi elektronik membutuhkan perlindungan hukum karena transaksi dapat berlangsung tanpa pertemuan fisik dan melibatkan pola hubungan hukum yang berbeda dengan transaksi konvensional (Rongiyati, 2019).

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 secara khusus mengatur Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan masih berstatus berlaku. Peraturan tersebut menjadi salah satu dasar hukum dalam melihat hubungan antara pelaku usaha, konsumen, dan penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik. Sementara itu, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 mengatur penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.

Persoalan perlindungan konsumen dalam transaksi digital juga berkaitan dengan perkembangan regulasi teknologi informasi. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah mengalami perubahan terakhir melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024. Perubahan tersebut memperbarui sejumlah ketentuan dalam UU ITE dan saat ini berstatus berlaku.

Penelitian Cahyani, Budiarta, dan Ujianti secara khusus membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli akun ilegal Netflix melalui media internet. Penelitian tersebut menunjukkan adanya persoalan perlindungan konsumen dan tanggung jawab penjual dalam transaksi akun Netflix ilegal (Cahyani et al., 2024). Penelitian tersebut menjadi salah satu penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Perbedaannya, penelitian ini secara lebih khusus mengarahkan kajian pada praktik jual beli akun Netflix *sharing* melalui Marketplace Shopee dan media sosial X serta menganalisis perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam kerangka perdagangan melalui sistem elektronik.

Berdasarkan uraian tersebut, persoalan yang dikaji dalam penelitian ini tidak hanya berkaitan dengan status penggunaan akun Netflix *sharing*, tetapi juga mengenai posisi hukum konsumen ketika mengalami kerugian dalam transaksi tersebut. Perlindungan konsumen perlu dianalisis berdasarkan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, bentuk pertanggungjawaban, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia dalam hukum positif Indonesia.

Rumusan Masalah

- A. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam praktik jual beli akun Netflix *sharing* melalui Marketplace Shopee dan media sosial X?
- B. Bagaimana bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual beli akun Netflix *sharing* melalui Marketplace Shopee dan media sosial X?

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif menitikberatkan pada kajian terhadap norma hukum, asas hukum, peraturan perundang-undangan, doktrin, serta bahan hukum yang relevan dengan permasalahan yang diteliti (Efendi & Ibrahim, 2018). Penelitian ini tidak menggunakan wawancara maupun survei sebagai sumber data utama, melainkan mengkaji peraturan perundang-undangan dan literatur hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik.

Pendekatan yang digunakan terdiri atas pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis ketentuan mengenai perlindungan konsumen, perdagangan melalui sistem elektronik, serta transaksi elektronik. Pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep konsumen, pelaku usaha, perlindungan hukum, tanggung jawab pelaku usaha, dan transaksi elektronik.

Bahan hukum primer dalam penelitian ini meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 sebagai perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Bahan hukum sekunder berupa buku-buku hukum dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik.

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan menghubungkan ketentuan hukum yang berlaku dengan permasalahan jual beli akun Netflix *sharing*. Selanjutnya, hasil analisis digunakan untuk memberikan argumentasi hukum mengenai bentuk perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam praktik jual beli akun Netflix sharing melalui Marketplace Shopee dan media sosial X?

Transaksi jual beli akun Netflix *sharing* melalui marketplace dan media sosial pada dasarnya merupakan salah satu bentuk transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik. Konsumen dan penjual tidak harus bertemu secara langsung karena penawaran, komunikasi, pembayaran, serta pemberian akses akun dapat dilakukan menggunakan perangkat elektronik.

Karakter transaksi tersebut menyebabkan konsumen membutuhkan perlindungan hukum terhadap kemungkinan terjadinya ketidaksesuaian antara informasi yang diberikan penjual dengan layanan yang diterima.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki sejumlah hak yang berkaitan langsung dengan transaksi akun Netflix *sharing*. Pasal 4 memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa; memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa; memperoleh pelayanan yang benar dan jujur; serta memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999).

Dalam konteks transaksi akun Netflix *sharing*, hak atas informasi menjadi salah satu aspek yang paling penting. Penjual seharusnya memberikan informasi mengenai jenis akses yang dijual, jangka waktu penggunaan, jumlah pengguna, batas penggunaan, kondisi akun, serta kemungkinan adanya pembatasan akses. Apabila penjual menawarkan akses dengan informasi yang memberikan kesan bahwa konsumen dapat menggunakan layanan secara normal, tetapi setelah pembayaran konsumen tidak dapat menggunakan akun sebagaimana yang dijanjikan, maka terdapat persoalan mengenai pemenuhan hak konsumen atas informasi dan layanan yang sesuai.

Zulham menjelaskan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan pemberian perlindungan setelah konsumen mengalami kerugian, tetapi juga mencakup upaya menciptakan hubungan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha. Posisi konsumen yang lebih lemah dalam hubungan transaksi membutuhkan aturan yang memberikan kepastian terhadap hak dan kewajibannya (Zulham, 2023). Pandangan tersebut relevan dengan transaksi akun Netflix *sharing* karena konsumen umumnya tidak mengetahui kondisi sebenarnya dari akun yang ditawarkan oleh penjual.

Perlindungan terhadap konsumen juga dapat dilihat dari kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan demikian, apabila penjual akun Netflix menawarkan akses dengan jangka waktu tertentu tetapi akses tersebut dihentikan sebelum masa penggunaan berakhir karena persoalan yang berada dalam tanggung jawab penjual, konsumen pada prinsipnya memiliki dasar untuk meminta pemenuhan haknya. Bentuk pemulihan dapat berupa penggantian akses yang sesuai, pengembalian pembayaran, atau bentuk ganti rugi lain sesuai keadaan transaksi.

Perlindungan hukum tersebut tidak berarti bahwa setiap konsumen yang membeli akun *sharing* secara otomatis berhak menuntut Netflix apabila akses tersebut dihentikan. Perlu dibedakan antara hubungan hukum konsumen dengan penjual pihak ketiga dan hubungan hukum antara pemilik akun dengan Netflix. Apabila penjual bukan pihak resmi Netflix dan menjual akses dengan cara yang tidak sesuai dengan ketentuan layanan Netflix, maka risiko penghentian akses merupakan salah satu persoalan yang seharusnya diinformasikan kepada konsumen sebelum transaksi dilakukan.

Dalam konteks tersebut, konsumen tetap dapat memperoleh perlindungan terhadap perilaku penjual yang memberikan informasi tidak benar atau tidak memenuhi kesepakatan transaksi. Namun, perlindungan konsumen tidak dapat diartikan sebagai pemberian hak kepada konsumen untuk memperoleh akses yang sebenarnya tidak menjadi haknya berdasarkan ketentuan layanan penyedia platform.

Perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik juga diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. Pengaturan perdagangan melalui sistem elektronik menunjukkan bahwa transaksi digital merupakan bagian dari aktivitas perdagangan yang memiliki konsekuensi hukum bagi para pihak. Hal ini sejalan dengan penelitian Maulana et al. yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Maulana et al., 2023).

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi akun Netflix *sharing* dapat dilakukan melalui dua bentuk. Pertama, perlindungan preventif melalui kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur sebelum transaksi dilakukan. Kedua, perlindungan represif setelah terjadi kerugian melalui pemberian ganti rugi dan mekanisme penyelesaian sengketa. Pola tersebut sesuai dengan karakter perlindungan konsumen yang tidak hanya memberikan pemulihan setelah kerugian terjadi, tetapi juga mencegah konsumen berada pada posisi yang dirugikan sejak awal transaksi.

2. bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual beli akun Netflix sharing melalui Marketplace Shopee dan media sosial X?

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan bagian penting dalam perlindungan konsumen. Hubungan antara konsumen dengan penjual akun Netflix *sharing* tidak berhenti pada kewajiban konsumen untuk melakukan pembayaran. Setelah menerima pembayaran, penjual mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan atau akses sebagaimana yang telah ditawarkan dan disepakati.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur tanggung jawab pelaku usaha dalam Pasal 19. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam transaksi akun Netflix *sharing*, bentuk ganti rugi perlu disesuaikan dengan sifat objek transaksi. Apabila konsumen membeli akses selama satu bulan tetapi akses tersebut tidak dapat digunakan setelah beberapa hari karena kesalahan atau tindakan penjual, bentuk pemulihan yang relevan dapat berupa penggantian akses untuk sisa masa penggunaan atau pengembalian pembayaran secara proporsional. Apabila akses sama sekali tidak dapat digunakan sejak awal, pengembalian pembayaran dapat menjadi bentuk pemulihan yang lebih sesuai.

Tanggung jawab tersebut berkaitan dengan kesesuaian antara apa yang dijanjikan dan apa yang diterima konsumen. Pelaku usaha tidak dapat mengabaikan kerugian konsumen hanya karena transaksi dilakukan secara daring. Dalam transaksi elektronik, bukti komunikasi, deskripsi produk, bukti pembayaran, dan informasi transaksi dapat digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan transaksi antara konsumen dan penjual.

Barkatullah menjelaskan bahwa perkembangan transaksi elektronik menimbulkan perubahan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen karena transaksi dapat dilakukan tanpa pertemuan langsung. Kondisi tersebut membuat aspek perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa menjadi bagian penting dalam hukum transaksi elektronik (Barkatullah, 2019).

Tanggung jawab pelaku usaha juga perlu dikaitkan dengan larangan memberikan informasi yang tidak benar atau menyesatkan kepada konsumen. Apabila penjual mengetahui

bahwa akses yang ditawarkan memiliki keterbatasan tertentu tetapi tidak menyampaikannya kepada konsumen, tindakan tersebut dapat menimbulkan persoalan hukum karena konsumen mengambil keputusan berdasarkan informasi yang tidak lengkap.

Dalam hal penjual mencantumkan ketentuan seperti “akun yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” atau “tidak ada garansi” secara sepihak, ketentuan tersebut juga tidak dapat langsung dianggap menghapus seluruh hak konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur pembatasan terhadap klausula baku yang merugikan konsumen. Karena itu, klausula yang pada substansinya mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atau menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi perlu diuji berdasarkan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kajian mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik menunjukkan bahwa klausula baku yang membatasi hak konsumen untuk memperoleh pengembalian dana dapat bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen apabila digunakan untuk menghilangkan kewajiban pelaku usaha (Maulana et al., 2023).

Selain tanggung jawab penjual, keberadaan marketplace juga perlu ditempatkan secara proporsional. Marketplace merupakan sarana yang mempertemukan penjual dan konsumen, tetapi tidak berarti seluruh kesalahan penjual secara otomatis menjadi tanggung jawab marketplace. Pertanggungjawaban masing-masing pihak harus dilihat dari kedudukan, fungsi, dan kewajiban hukum yang dimilikinya dalam transaksi.

Hal tersebut penting karena dalam transaksi melalui Shopee, misalnya, terdapat hubungan antara konsumen, penjual, dan penyelenggara platform. Sementara dalam transaksi melalui X, hubungan transaksi dapat berlangsung langsung antara konsumen dan penjual melalui komunikasi dan metode pembayaran yang disepakati. Oleh karena itu, mekanisme perlindungan konsumen dan pembuktian kerugian dapat berbeda bergantung pada pola transaksi yang dilakukan.

Penelitian Rongiyati menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik menghadapi persoalan karena pengaturannya tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Meskipun demikian, konsumen tetap dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi (Rongiyati, 2019).

Apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya, konsumen dapat menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian dapat dilakukan melalui mekanisme di luar pengadilan

maupun melalui pengadilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mekanisme tersebut memberikan pilihan bagi konsumen untuk memperoleh pemulihan atas kerugian yang dialami.

Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi akun Netflix *sharing* tidak hanya ditentukan oleh ada atau tidaknya kerugian, tetapi juga perlu dilihat dari sumber kerugian tersebut. Apabila kerugian terjadi karena penjual memberikan informasi yang tidak benar, menjual akses yang tidak sesuai dengan kesepakatan, mengubah akses sebelum masa penggunaan berakhir, atau tidak memberikan penggantian setelah layanan gagal diberikan, terdapat dasar untuk meminta pertanggungjawaban pelaku usaha berdasarkan hukum perlindungan konsumen.

Sebaliknya, apabila konsumen sejak awal telah memperoleh informasi yang jelas mengenai sifat akses, batas penggunaan, serta risiko penghentian akses dan kemudian menerima layanan sesuai dengan kesepakatan tersebut, maka penentuan tanggung jawab harus dilakukan secara lebih hati-hati. Hal tersebut diperlukan agar perlindungan konsumen tidak berubah menjadi pemberian jaminan atas suatu akses yang sejak awal memang tidak memiliki dasar penggunaan yang sah.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik jual beli akun Netflix *sharing* melalui Marketplace Shopee dan media sosial X pada dasarnya dapat diberikan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan mengenai perdagangan dan transaksi elektronik. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai layanan yang ditawarkan serta memperoleh ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan. Dalam transaksi akun Netflix *sharing*, perlindungan tersebut terutama berkaitan dengan kejelasan status akses, masa penggunaan, batas penggunaan, dan kondisi akun yang ditawarkan oleh penjual.

Tanggung jawab pelaku usaha timbul apabila terdapat kerugian konsumen yang berkaitan dengan layanan yang ditawarkan dan tidak sesuai dengan kesepakatan. Bentuk pertanggungjawaban dapat berupa penggantian akses, pengembalian pembayaran, atau bentuk ganti rugi lain sesuai dengan keadaan transaksi. Ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dan larangan klausula baku yang merugikan konsumen juga menjadi dasar untuk menilai tindakan penjual. Namun, perlindungan konsumen tidak dapat dimaknai sebagai pemberian hak kepada konsumen untuk memperoleh akses yang bertentangan dengan

ketentuan penyedia layanan. Oleh sebab itu, legalitas akses yang ditawarkan serta informasi yang diberikan kepada konsumen harus menjadi bagian dari penilaian hukum terhadap transaksi tersebut.

Saran

Pelaku usaha yang menjual akses akun Netflix melalui marketplace maupun media sosial seharusnya memberikan informasi yang benar, jelas, dan lengkap mengenai status akun, bentuk akses, masa penggunaan, batas penggunaan, serta risiko yang mungkin timbul dari penggunaan akses tersebut. Pelaku usaha juga perlu memberikan mekanisme penyelesaian apabila layanan yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Konsumen perlu meningkatkan kehati-hatian sebelum melakukan transaksi dengan memeriksa identitas penjual, deskripsi layanan, ketentuan penggunaan, bukti transaksi, serta menyimpan komunikasi dan bukti pembayaran. Konsumen juga perlu memahami bahwa harga yang lebih murah tidak selalu menunjukkan bahwa akses yang ditawarkan memiliki status penggunaan yang sama dengan layanan resmi.

Marketplace dan penyelenggara platform digital perlu memperkuat mekanisme pengawasan terhadap penawaran layanan digital yang berpotensi merugikan konsumen serta menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah digunakan. Pemerintah juga perlu terus melakukan penguatan regulasi dan pengawasan terhadap perdagangan melalui sistem elektronik agar perkembangan model transaksi digital tetap diikuti dengan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, Abdul Halim. 2019. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.
- Cahyani, Ni Luh Putu Ayu, I Nyoman Putu Budiarta, dan Ni Made Puspasutari Ujianti. 2024. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Akun Ilegal 'Netflix' melalui Media Internet." *Jurnal Preferensi Hukum* 5(1): 111-117. <https://doi.org/10.55637/jph.5.1.8719.111-117>.
- Efendi, Jonaedi, dan Johnny Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, dan Suartini Suartini. 2023. "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 12(1): 177-189.

<https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>.

Maulana, Kerenina Sunny Halim, Alifah Fauziah, Satrio Kuncoro, dan Dina Dayanti. 2023.

“Perlindungan Konsumen pada Transaksi Perdagangan Elektronik (E-Commerce).” *Jurnal Hukum Legalita* 5(1): 82-95. <https://doi.org/10.47637/legalita.v5i1.885>.

Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Rajawali Pers.

Rongiyati, Sulasi. 2019. “Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik (Consumer Protection in E-Commerce).” *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 10(1). <https://doi.org/10.22212/jnh.v10i1.1223>.

Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.

Zulham. 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Peraturan Perundang-undangan

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024.

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

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

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