

POLA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
PADA TRANSAKSI ELEKTRONIK

Oleh :

Dr. Bambang Sugeng Ariadi S., S.H., M.H. *

Dr. Zahry Vandawati Chumaida, S.H., M.H. **

Dr. Trisadini Prasastinah Usanti, S.H., MH. ***

ABSTRACT

During the COVID-19 pandemic, to avoid transmission of COVID-19, the government implemented restrictions on community activities (PPKM). Social restrictions during the Corona Virus (Covid-19) pandemic encourage the use of electronic transactions to become more massive. The Covid-19 pandemic has made consumers and business actors increasingly use electronic systems in transactions. The increase in electronic transactions during the Covid-19 pandemic, adds to the risk of loss for consumers. During the pandemic, consumer complaints related to online transactions soared. This is the problem with the idea of community service. For this reason, the solution given is the pattern of consumer dispute settlement patterns in electronic transactions.

Keywords: Settlement, Consumer Disputes, Electronic Transactions

ABSTRAK

Selama masa pandemi covid-19, untuk menghindari terjadinya penularan terhadap covid-19 maka pemerintah melakukan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Pembatasan sosial di kala pandemi Virus Corona (Covid-19) mendorong penggunaan transaksi elektronik menjadi lebih masif. Pandemi Covid-19 membuat pengguna dan perniagaan semakin memanfaatkan sistem elektronik dalam urusan niaga. Peningkatan urusan niaga elektronik selama masa pandemi Covid-19, menambah risiko kerugian bagi konsumen. Selama pandemi, pengaduan konsumen terkait dengan transaksi online melonjak. Hal tersebut yang menjadi permasalahan dari ide penelitian ini. Untuk itu solusi yang diberikan adalah dengan model pola penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi elektronik.

Kata Kunci: Penyelesaian, Sengketa Konsumen, Transaksi Elektronik

1. PENDAHULUAN

Wabah pandemi Covid-19 yang telah berlangsung setahun lebih membuat konsumen dan pelaku usaha semakin memanfaatkan sistem elektronik dalam bertransaksi. Hal tersebut dikarenakan adanya kebijakan pembatasan sosial dari pemerintah, yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), guna menghindari serta mengurangi penularan covid-19. Dengan bertambahnya transaksi

elektronik perlu diimbangi dengan berbagai kebijakan yang mampu melindungi masyarakat saat melakukan aktivitas perdagangan secara elektronik.

Perlindungan konsumen berperan penting dalam meningkatkan harkat dan martabat konsumen tanpa mengesampingkan peran pelaku usaha untuk menyediakan berbagai produk/jasa yang berkualitas. Dengan peningkatan perlindungan konsumen, diharapkan transaksi perdagangan melalui elektronik juga semakin meningkat. Peningkatan transaksi elektronik selama masa pandemi Covid-19, tentunya juga dapat menambah risiko kerugian bagi konsumen.

Pada tahun 2020, di masa pandemi pengaduan perdagangan melalui sistem elektronik tercatat sebanyak 299, dengan pokok masalah yang diadukan adalah terkait kerugian dalam bertransaksi di *e-commerce*. Terjadinya lonjakan pengaduan di sektor perniagaan melalui sistem elektronik dibandingkan tahun sebelumnya, di tahun 2019 sebanyak 18 pengaduan, di tahun 2018 sebanyak 5 pengaduan dan di 2017 ada 10 pengaduan¹. Untuk itu, perlu ditingkatkan kesadaran konsumen dalam membela haknya melalui saluran pengaduan atau penyelesaian sengketa konsumen yang dibentuk oleh masing-masing instansi pemerintah terkait.

Perubahan perilaku perniagaan yang memanfaatkan sistem elektronik ini perlu didukung oleh perlindungan hak konsumen, sehingga konsumen selalu percaya kalau transaksi yang dilakukannya aman. Untuk itu pemerintah terus berupaya meningkatkan implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) dalam menyelesaikan berbagai persoalan konsumen yang timbul.

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik ini selain mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengacu pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Perdagangan, serta Permendag Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha,

¹<https://nasional.kontan.co.id/news/bpkn-pengaduan-dari-sektor-e-commerce-melonjak-di-masa-pandemi>, diakses pada tanggal 14 Februari 2021.

Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan melalui sistem elektronik. Pandemi membuat sebagian besar transaksi dilakukan secara daring sehingga memerlukan registrasi akun dengan memberikan data-data pribadi, hal inilah yang menimbulkan permasalahan pengambilan data sehingga terkadang dapat diakses oleh pengguna yang tidak berhak/*hacker*.

Peningkatan transaksi elektronik selama masa pandemi Covid-19, menambah risiko kerugian bagi konsumen. Untuk itu, perlu ditingkatkan kesadaran konsumen dalam membela haknya melalui saluran pengaduan atau penyelesaian sengketa konsumen yang dibentuk oleh masing-masing instansi pemerintah. Pada prinsipnya, konsumen seharusnya memiliki pilihan untuk mengajukan aduan pada pihak pelaku usaha terkait, dan jika perlu, memprosesnya melalui berbagai jalur, seperti melaporkannya kepada pihak berwenang, penyelesaian di luar pengadilan (misalnya penyelesaian sengketa alternatif), dan juga litigasi. Hingga saat ini, upaya yang dilakukan masih terbatas dan mekanisme yang ada sangat jarang digunakan oleh konsumen di Indonesia.

Ketika komunikasi antara pelaku bisnis dan konsumen tidak menghasilkan solusi, pengaduan umum bisa ditingkatkan ke BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Melonjaknya kasus sengketa transaksi elektronik membuat BPSK membuat pola penyelesaian sengketa khusus untuk transaksi elektronik.

Berdasarkan keseluruhan uraian di atas, maka issue hukum yang akan dikaji adalah :

- a. Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Elektronik Pada Masa Pandemi COVID-19.
- b. Sengketa Konsumen dan Pola Penyelesaiannya.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian bersifat normatif yuridis, yang digunakan untuk melakukan analisis terhadap peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, maupun doktrin. Adapun pendekatan yang dipergunakan adalah Pendekatan Undang-Undang (*statute approach*) dan Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*).

3. PEMBAHASAN

3.1. Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Elektronik Pada Masa Pandemi COVID-19

Pemerintah Indonesia telah memberikan pengumuman secara resmi pada tanggal 2 Maret 2020 yang merupakan kasus pertama COVID-19 ditandai dengan dua orang warga Indonesia terjangkit virus corona, dan pada tanggal 11 Maret 2020 untuk pertama kalinya terdapat kasus meninggal dunia.² Untuk memperkecil penyebaran virus corona pemerintah mengeluarkan kebijakan dengan *lockdown* beberapa sektor termasuk perkantoran, pendidikan serta berbagai kegiatan yang memicu berkumpulnya masyarakat dalam satu tempat dan menganjurkan untuk melakukan segala kegiatan di rumah atau biasa dikenal *Work From Home* (WFH). Hal ini tentu berdampak pada keadaan perekonomian di Indonesia menurut Badan Kebijakan Fiskal (BKF) Kementerian Keuangan memperkirakan angka kerugian akibat pandemi COVID-19 di Indonesia mencapai Rp 320 triliun selama kuartal I-2020, dikarenakan ekonomi nasional merosot sekitar 2,03%.³

Selama masa pandemi covid-19, untuk menghindari terjadinya penularan terhadap covid-19 maka pemerintah melakukan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM). Pembatasan sosial di kala pandemi Virus Corona (Covid-19) mendorong penggunaan transaksi elektronik menjadi lebih masif. Pandemi Covid-19 membuat konsumen dan pelaku usaha semakin memanfaatkan sistem elektronik dalam bertransaksi. Peningkatan transaksi elektronik selama masa pandemi Covid-19, menambah risiko kerugian bagi konsumen. Selama pandemi, pengaduan konsumen terkait dengan transaksi online melonjak. Aspek perlindungan konsumen berperan penting dalam meningkatkan harkat dan martabat konsumen tanpa mengesampingkan peran pelaku usaha untuk menyediakan berbagai produk/jasa yang berkualitas sehingga perlindungan ini memberikan rasa aman bagi masyarakat.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat,

²Moch Halim Sukur et al., "Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Hukum Kesehatan", *Journal Inicio Legis*, Vol. 1, No. 1, Madura, 2020, h. 2.

³Mutik Aromsin Putri, Rusi Septyanani, Aris Prio Agus Santoso, "Dampak Covid-19 pada Perekonomian Indonesia", *Seminar Nasional & Call For Paper*, Hubisintek, 2020, h.200 .

baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Ada 5 (lima) asas dalam perlindungan konsumen adalah asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen dan kepastian hukum yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pada tahun 2017 Presiden Joko Widodo mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen dimana dalam pertimbangan disebutkan bahwa dalam rangka mewujudkan iklim usaha dan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, serta untuk mendorong perekonomian nasional yang efisien dan berkeadilan diperlukan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang sinergis, harmonis, dan terintegrasi. Bahwa untuk menyelenggarakan perlindungan konsumen yang sinergis, harmonis, dan terintegrasi sesuai dengan arah

kebijakan dan strategi pembangunan Pemerintah sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015-2019, perlu menyusun Strategi Nasional Perlindungan Konsumen. STRANAS-PK bertujuan untuk:

- a. memberikan arah kebijakan dan strategi penyelenggaraan perlindungan konsumen nasional yang lebih sinergis, harmonis, dan terintegrasi bagi kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan terkait;
- b. mempercepat penyelenggaraan perlindungan konsumen di sektor-sektor prioritas; dan
- c. mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat serta penciptaan iklim usaha dan hubungan yang lebih berkeadilan antara pelaku usaha dan konsumen.

STRANAS-PK berfungsi sebagai:

- a. pedoman bagi kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah dalam perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan perlindungan konsumen yang sesuai dengan tugas dan kewenangan masing-masing; dan
- b. pedoman bagi pelaku usaha dan masyarakat dalam mewujudkan peran aktif perlindungan konsumen.

STRANAS-PK terdiri atas penguatan 3 (tiga) pilar yaitu:

- a. peningkatan peran pemerintah;
- b. peningkatan keberdayaan konsumen; dan
- c. peningkatan kepatuhan pelaku usaha.

Adanya STRANAS-PK ini diharapkan konsumen merasa dilindungi haknya yaitu konsumen sejahtera. Golongan konsumen merasa lebih yakin dalam berkonsumsi dan akan cenderung mengkonsumsi lebih banyak sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi pertumbuhan ekonomi. Untuk itu kesejahteraan dan keberdayaan konsumen perlu menjadi bagian penting dari pembangunan ekonomi yang salah satunya adalah melalui penerapan kebijakan perlindungan konsumen yang efektif.

Perdagangan elektronik merupakan model transaksi dengan karakteristik yang berbeda dengan model transaksi konvensional, apalagi dengan daya jangkauan yang

tidak hanya lokal tapi juga bersifat global. Metode baru tersebut mampu menghasilkan bisnis secara langsung ataupun sering disebut daring. Melalui transaksi perdagangan ini, konsep perniagaan yang telah ada dapat berubah menjadi konsep *telemarketing*, yaitu perdagangan jarak jauh dengan menggunakan internet.⁴ Selain itu, dengan konsep tersebut dapat diketahui kualitas dan kuantitas barang dan jasa yang diinginkan meski secara virtual dan tanpa dibatasi oleh wilayah. Hal tersebut mengakibatkan perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya, terutama dengan adanya kemudahan yang diberikan dalam transaksi perdagangan elektronik seperti halnya transaksi konvensional. Daya tarik ini juga yang mulai menarik minat konsumen untuk melakukan transaksi perdagangan elektronik. Mengenai masalah penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik memiliki kecenderungan memilih forum arbitrase. Hal ini untuk menjaga reputasi para pihak yang bersengketa karena putusan forum arbitrase bersifat final dan mengikat serta dianggap sesuai dengan semboyan transaksi elektronik yaitu murah, efisien dan praktis.⁵

Dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen, Negara mempunyai peranan penting dalam membuat pengguna menyadari hak dan kewajiban mereka. Serta sangat penting adanya pemberdayaan konsumen. Pemerkasaan pengguna adalah tujuan dalam meningkatkan kesadaran pengguna, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri sendiri sehingga mampu menghindari berbagai akses negatif penggunaan barang atau jasa yang dibutuhkan. Adanya Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah dirubah dengan Undang Undang Nomo 19 Tahun 2016 sebagai salah satu asas undang-undang dalam melakukan transaksi jual beli secara elektronik. Dapat diketahui terlebih dahulu, ketentuan mengenai transaksi elektronik terdapat pada Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa: “Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan atau media elektronik lainnya”. Dengan demikian, Melakukan perniagaan dalam talian boleh dikatakan sebagai

⁴ Rizka Syafriana, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, *De Lega Lata*, Volume 1, No.2, Juli-Desember 2016, h.430

⁵ *Ibid*

transaksi elektronik kerana menjalankan perniagaan dalam talian adalah tindakan undang-undang yang dilakukan atau menggunakan media elektronik.

Dalam melakukan transaksi elektronik, pihak baik pelaku perniagaan dan pengguna wajib memberikan data yang benar dan tidak boleh menyesatkan. Untuk itu dengan adanya UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang melarang setiap orang ataupun pelaku perniagaan menyebarkan berita palsu yang mengelirukan dan mendatangkan kemudaratan kepada pengguna, dan konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pihak penyelenggara transaksi online apabila konsumen mengalami kerugian. Selain itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pengguna diharapkan agar masyarakat Indonesia dapat memahami dan mengetahui hak dan kewajiban mereka yang dimiliki oleh pelaku perniagaan untuk bertanggungjawab.

Komponen dalam Transaksi Elektronik meliputi:⁶

1. Ada kontrak dagang.
2. Kontrak itu dilaksanakan dengan media elektronik.
3. Kehadiran fisik dari para pihak tidak diperlukan.
4. Kontrak itu terjadi dalam jaringan publik.
5. Sistem terbuka, yaitu dengan internet atau www.
6. Kontrak itu terlepas dari batas yurisdiksi nasional.

Kontrak elektronik adalah kontrak standard yang dirancang, ditentukan dan disebarkan secara digital melalui laman web (laman web) secara sepihak oleh pembuat kontrak, untuk ditutup secara digital pula oleh penutup kontrak. Adapun ciri-cirinya adalah sebagai berikut :

1. Kontrak elektronik dapat terjadi secara jarak jauh bahkan melampaui batas-batas suatu negara melalui internet.
2. Pihak-pihak dalam kontrak elektronik tidak pernah bersua muka (*facelessnature*), bahkan mungkin tidak akan pernah bertemu.

Pelaku perniagaan yang menawarkan produk melalui sistem elektronik diminta memberikan maklumat yang lengkap dan betul berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pelaku perniagaan diminta memberikan

⁶ Presentasi Bambang Pujiono, *Slide PPT* yang disampaikan pada Pengabdian Masyarakat pada tanggal 26 Juni 2021

maklumat yang jelas mengenai tawaran kontrak atau iklan. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban dari Pelaku usaha, adalah

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan maklumat yang betul, jelas dan jujur mengenai syarat dan jaminan barang dan / atau perkhidmatan serta memberikan penjelasan mengenai penggunaannya, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin kualiti barang dan / atau perkhidmatan yang dihasilkan dan / atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar kualitas barang dan / atau layanan yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberikan pampasan, pampasan dan / atau pampasan atas kerugian yang disebabkan oleh penggunaan, penggunaan dan penggunaan barang dan / atau perkhidmatan yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Urus niaga jual beli walaupun dilakukan secara dalam talian, berdasarkan UU ITE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat bertanggung jawab. Kelulusan untuk membeli barang secara dalam talian dengan mengklik persetujuan transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Dalam hal penyelenggaraan transaksi elektronik antara pelaku usaha dan konsumen, Sekiranya perselisihan berlaku, itu akan diselesaikan dengan lebih tepat melalui penyelesaian di luar mahkamah yaitu melalui BPSK.

Upaya penegakan hukum dalam penyelesaian sengketa e-commerce dapat dilakukan secara pencegahan melalui pembentukan norma yang substansinya mencegah pelanggaran hak pengguna dalam undang-undang dan peraturan.. Mengenai Penegakan hukum represif, Pasal 18 ayat (4) UU No. 19 Tahun 2016 tentang

Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, mengatur bahwa pelaku usaha dan konsumen dapat menentukan mengenai forum yang akan menyelesaikan sengketa yang dialami seperti melalui Mahkamah, institusi arbitrase, dan institusi lain yang memiliki wewenang untuk menyelesaikan perselisihan antara para pihak. Tuntutan dapat diajukan oleh pihak yang mengalami kerugian akibat aktivitas melalui e-commerce.

3.2. Sengketa Konsumen dan Pola Penyelesaiannya

Sengketa konsumen adalah suatu sengketa yang salah satu pihaknya haruslah konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 Bab X (sepuluh) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perselisihan pengguna dapat diselesaikan melalui Mahkamah atau di luar Mahkamah berdasarkan pilihan pihak-pihak secara sukarela. Unsur-unsur yang terdapat dalam Pasal 45 UUPK antara lain: adanya kerugian yang diderita oleh konsumen, gugatan dilakukan terhadap pelaku usaha dan dilakukan melalui pengadilan. Selanjutnya, Pasal 48 UUPK menyebutkan bahwa penyelesaian perselisihan melalui pengadilan merujuk kepada ketentuan yang berlaku di pengadilan umum dengan mempertimbangkan ketentuan Pasal 45 UUPK. Selain itu, menurut ayat (1), penyelesaian sengketa dapat pula dilakukan di luar pengadilan. Penyelesaian di luar pengadilan inilah yang dapat dilakukan dengan memanfaatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagaimana yang diatur dalam Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 UUPK.

Pasal 1 ayat (8) Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen :

Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

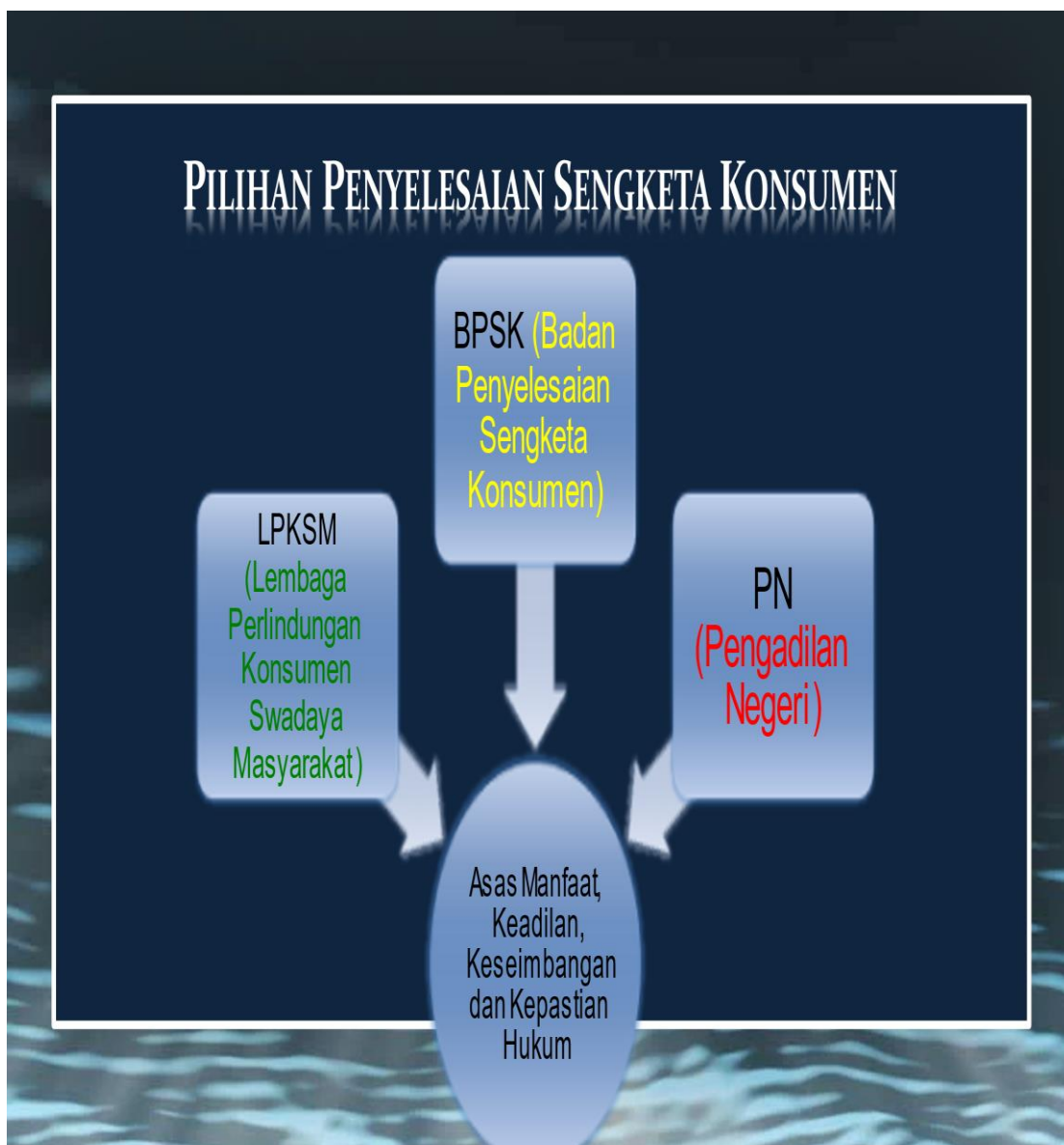
Berdasarkan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa Pelaku usaha yang menolak dan / atau tidak memberi respons dan / atau tidak memenuhi pampasan atas permintaan pengguna sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat disaman melalui agen penyelesaian sengketa

pengguna atau menyerahkan kepada badan kehakiman di tempat tinggal pengguna.

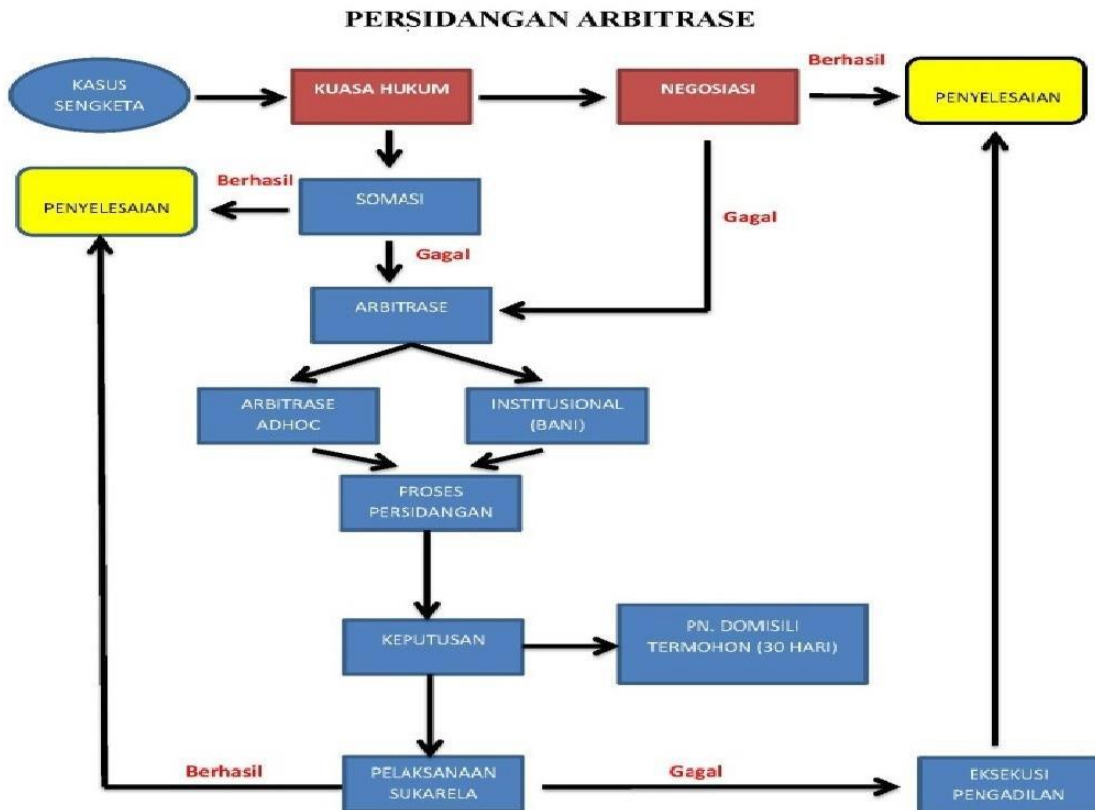
Berlakunya pertikaian pengguna kerana :

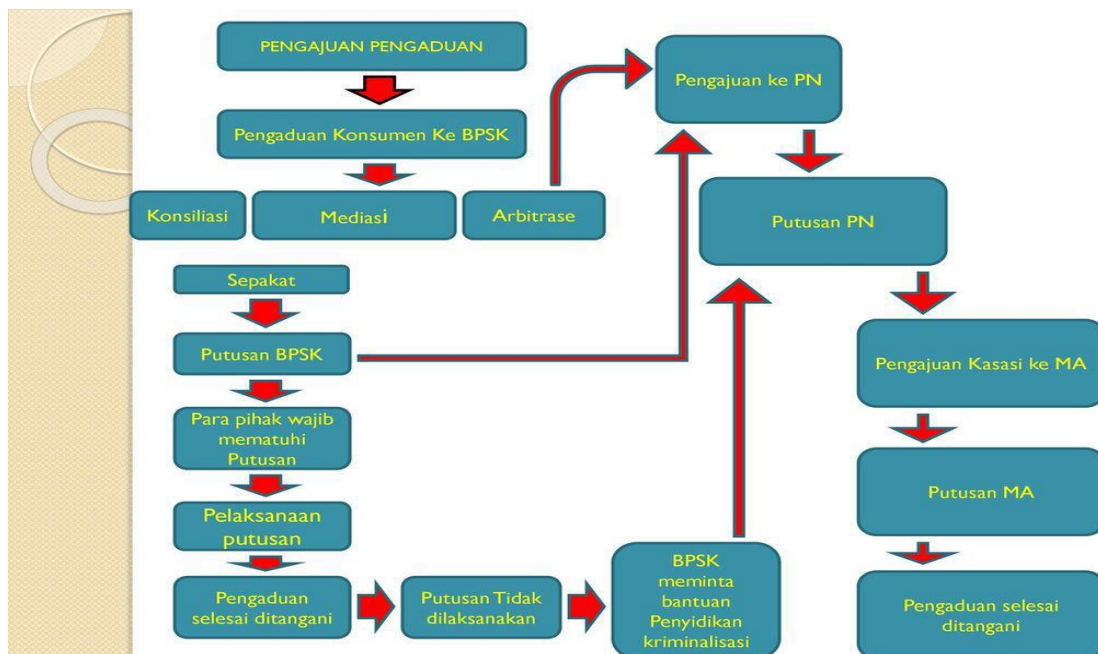
1. Pelanggaran hak dan kewajiban konsumen/pelaku usaha.
2. Pasal 4 sampai Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang didalamnya mengatur tentang hak dan kewajiban Pelaku Usaha/Konsumen, perbuatan yang dilarang bagi Pelaku Usaha, serta ketentuan pencantuman klausula baku.
3. Wanprestasi.

Pilihan penyelesaian sengketa konsumen dapat digambarkan di bawah ini :



Penyelesaian sengketa melalui persidangan arbitrase berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dijelaskan dalam gambar di bawah ini :





Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha baik dilakukan oleh pelaku usaha dari luar negeri maupun pelaku usaha dalam negeri jelas mendudukkan kedudukan pelaku perniagaan dan pengguna menjadi tidak seimbang, dan pengguna menjadi lemah. Hasilnya, pengguna menjadi objek aktivitas perniagaan bagi pelaku perniagaan untuk memperoleh keuntungan maksimum baik melalui promosi, kaedah penjualan atau perjanjian standard yang tentunya akan mengakibatkan kerugian kepada pengguna, yang jumlahnya kadang-kadang tidak kecil. Kejadian seperti ini, pada akhirnya akan menimbulkan adanya sengketa antara konsumen dan produsen.⁷


Adanya kerugian yang diderita oleh konsumen yang jumlah banyak (sekelompok Konsumen) memungkinkan diajukannya suatu gugatan/tuntutan, sebagaimana ditentukan di dalam pasal 46 ayat (1) huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa "Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama". Selanjutnya menurut ketentuan pasal 46 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan

⁷ Bambang Sugeng A.S., Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Gugatan Kelompok, *Jurnal Yuridika* Vol. 25, No.2, Mei-Agustus 2010, h.118

Konsumen ditentukan bahwa "Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen... diajukan kepada peradilan umum".⁸

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dibentuk sebagai usaha untuk bertindak balas terhadap dinamika dan keperluan perlindungan pengguna yang berkembang pesat dalam masyarakat. Pembentukan BPKN berdasarkan pada ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang ditindaklanjuti dengan PP No. 57 Tahun 2001 tentang Tugas, Fungsi serta Keanggotaan BPKN. Keanggotaan BPKN Periode I masa jabatan 2004 - 2007 berjumlah 17 orang, yang terbentuk berdasarkan Keppres RI No. 150/M tahun 2004 tentang Pengangkatan Anggota BPKN. Dengan semangat baru, terbentuk 20 Anggota BPKN Periode II masa jabatan 2009-2012 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 80/P Tahun 2009 tanggal 11 Oktober 2009, Periode III masa jabatan 2013 – 2016 dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 80/P Tahun 2013 terbentuk 23 Orang Anggota BPKN yang mewakili pemerintah, akademisi, tenaga ahli dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Fungsi dan tugas BPKN ditetapkan dalam Pasal 33 dan 34 Undang Undang Tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

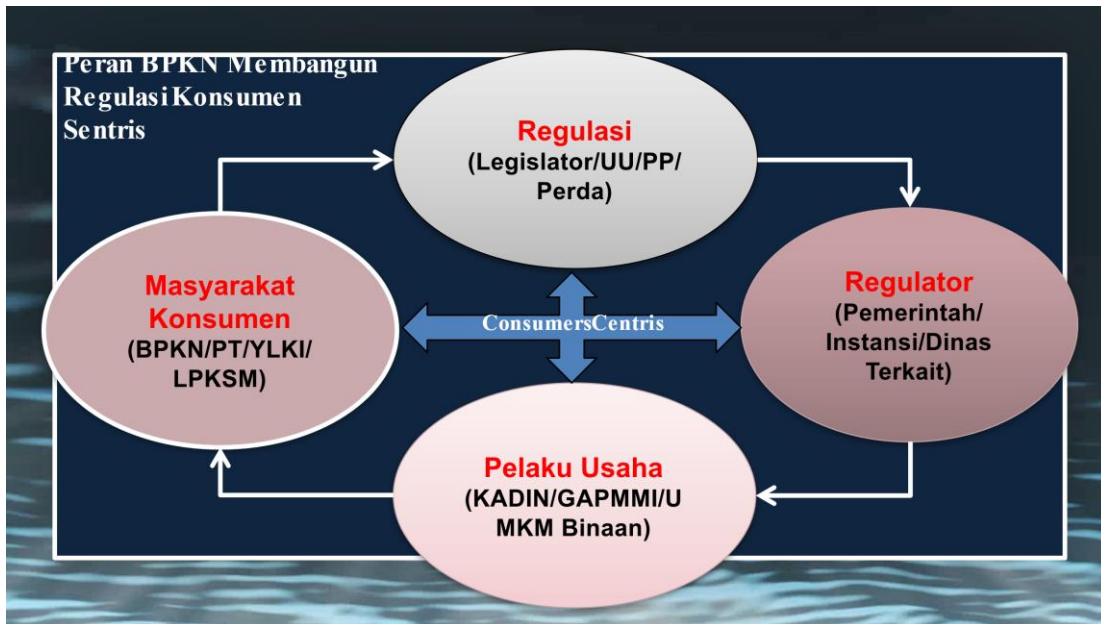
⁸ *Ibid*



TUGAS dan FUNGSI BPKN-RI

- ✓ Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen.
- ✓ Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen
- ✓ Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen
- ✓ Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat
- ✓ Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen
- ✓ Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau Pelaku Usaha; dan Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen

Peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Republik Indonesia adalah sebagai berikut :



4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Perdagangan dalam daring telah menjadi gaya hidup pengguna di mana ia menjadi keperluan dan menyelesaikan masalah dari segi masa, kemudahan dan lain-lain yang terhad. Upaya penegakan hukum dalam penyelesaian sengketa e-commerce dapat dilakukan secara pencegahan melalui pembentukan norma yang substansinya mencegah pelanggaran hak pengguna dalam undang-undang dan peraturan.. Mengenai Penegakan hukum represif, Pasal 18 ayat (4) UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik mengatur bahwa pelaku usaha dan konsumen dapat menentukan mengenai forum yang akan menyelesaikan sengketa yang dialami seperti melalui Lembaga pengadilan, Lembaga arbitrase, dan Lembaga lainnya yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa diantara para pihak tersebut. Tuntutan dapat diajukan oleh pihak yang mengalami kerugian akibat aktiviti melalui e-commerce.

4.2. Saran

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menjangkau apabila terjadi sengketa online tapi dijangkau oleh UU ITE. Dimaksud dengan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir. Hal ini menjadi susah dipraktikan dalam zaman sekarang karena susah untuk membedakan antara

konsumen akhir atau bukan. Maka, perlu untuk dilakukan revisi terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR BACAAN

Buku :

- Amriani, N., *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*. Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Rahmadi, T., *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- Setiawan, *Electronic Commerce: Tinjauan Dari Segi Hukum Kontrak*, Rineka Cipta, Jakarta, 2000.
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010
- Sitompul, Asril, *Hukum Internet*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Shofie, Yusuf, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK (Teori dan Praktek Penegakan Hukum)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012.
- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 1989
- Mahmud Marzuki, Peter, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2005.
- M. Sadar, Moh.Taufik Makaroi, Habloel Mawardi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Cet.I, Jakarta, 2012.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Cet. II, Jakarta, 2013.

Jurnal :

- Moch Halim Sukur et al., "Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Hukum Kesehatan", *Journal Inicio Legis*, Vol. 1, No. 1, Madura, 2020.
- Mutik Aromsin Putri, Rusi Septyanani, Aris Prio Agus Santoso,"Dampak Covid-19 pada Perekonomian Indonesia", *Seminar Nasional & Call For Paper*, Hubisintek, 2020.
- Rizka Syafriana, Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik, *De Lega Lata*, Volume 1, No.2, Juli-Desember 2016.
- Bambang Sugeng A.S., Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Gugatan Kelompok, *Jurnal Yuridika* Vol.25, No.2, Mei-Agustus 2010.

Makalah :

- Ira Aprilianti, Melindungi Masyarakat: Memajukan Hak-Hak Konsumen Digital, *Makalah Kebijakan* No. 27, Jakarta, Indonesia, 2020.

Peraturan Perundang-undangan :

- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Perdagangan.

Peraturan Presiden Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen.

Permendag Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan melalui sistem elektronik.