

PENGATURAN PENYELESAIAN GANTI RUGI TERHADAP *PRODUCT LIABILITY* PADA TRANSAKSI E- COMMERCE BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

K. Lastrisa Maharani Sukmana Putri, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: lastrisamaharani@gmail.com

Anak Agung Sri Indrawati, Fakultas Universitas Udayana,

e-mail : agung_indrawati@unud.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan penyelesaian ganti rugi terhadap product liability pada transaksi e-commerce berdasarkan hukum perlindungan konsumen. Metode penelitian yang penulis gunakan ialah normatif yuridis dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (statue approach) dan pendekatan secara konseptual (conceptual approach). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan mengenai sistem tanggung jawab produk (product liability) pada transaksi e-commerce diatur pada Pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang harus dilakukannya pembuktian oleh konsumen bahwa benar adanya unsur kelalaian dari pelaku usaha. Ketentuan Pasal tersebut juga diperkuat dengan Pasal 28 dan Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa metode penyelesaian ganti rugi terhadap product liability pada transaksi e-commerce yang dialami konsumen ini dapat diselesaikan dengan menggunakan dua kebijakan peradilan yakni litigasi (pengadilan) dan non litigasi (luar pengadilan) sesuai dengan yang telah diatur pada Pasal 45 dan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: E-Commerce, Tanggung Jawab Produk, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the compensation to product liability in e-commerce transaction based on law of consumer protection. The research method that the author uses is juridical normative by using a statutory (statue approach) and legal conceptual approach. This research results that the regulation regarding the product liability system in e-commerce transactions is regulated in Article 19 paragraph 5 in Law of Consumer Protection which must seek proof by consumers that there is really no negligence on the part of the perpetrators. The provisions of this article are also accompanied by Article 28 and Article 25 in Law of Consumer Protection. This study shows that the settlement of compensation for product obligations in e-commerce transactions experienced by consumers can be resolved by using two judicial polices, namey litigation (court) and non litigation (out of court) in accordance with what has been regulated in Article 45 and Article 47 in Law of Consumer Protection.

Key Words: E-Commerce, Product Liability, Consumer Protection

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Demi menumbuhkan kepribadian produsen dan konsumen dalam bertanggung jawab, maka dirasa sangat perlu menanamkan dan menumbuhkan kepedulian, pengetahuan, kesadaran dan kemandirian. Dalam hal ini masyarakat keseluruhannya sudah aktif dalam mengikuti kemajuan zaman, khususnya di teknologi yang sekarang telah menjadi salah satu kebutuhan hidup manusia. Dengan semakin berkembangnya media teknologi mengakibatkan transaksi *e-commerce* yang mana termasuk ke dalam industri informasi dan teknologi menjadi lebih diunggulkan.¹ Kemajuan teknologi ini tentunya berdampak besar pada berbagai sektor seperti perdagangan, industri, komunikasi dan berbagai sektor lainnya. Sebelum adanya teknologi, penjual khususnya di sektor perdagangan hanya bisa melakukan transaksi dengan bertatap muka langsung dengan pembeli. Namun dengan adanya teknologi ini, penjual bisa melakukan proses jual beli atau perdagangan melalui online.

E-commerce adalah kegiatan dagang yang dilakukan penjual dan pembeli melalui metode online. Sistem *e-commerce* sangat membantu komunikasi bisnis yang terjalin antara penjual dan pembeli. Penjual bisa memperdagangkan produknya baik ke dalam negeri bahkan sampai ke luar negeri. Di Indonesia, kontrak *e-commerce* lebih condong mempergunakan kaidah hukum yang berfokus pada suatu kaidah/norma yang berlaku. Sebuah kontrak timbul dari suatu perjanjian atau persetujuan, dimana berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata, “suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih”. Transaksi *e-commerce* merupakan sebuah inovasi yang terjadi untuk mengikuti perkembangan jaman sekarang ini. Maka dari itu, transaksi *e-commerce* tetaplah dikategorikan sebagai suatu perjanjian yang sah dan harus tetap dilindungi, seimbang dengan syarat sahnya suatu perjanjian yakni : “(1) kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; (2) kecakapan untuk membuat suatu perikatan; (3) suatu pokok persoalan tertentu; dan (4) suatu sebab yang tidak terlarang”.

Semakin majunya teknologi dapat memperbaiki beberapa jaringan informasi global menjadi lebih transparan. Di kehidupan yang serba digital ini tentunya memunculkan beberapa inovasi agar mempercepat dan mempermudah transformasi informasi, contohnya seperti *cybernet* dan *www (world wide web)*.² Secara umum hak dasar pada konsumen dikenal ada empat, yakni : (1) hak dalam memperoleh keamanan; (2) hak atas kebenaran dari menerima informasi; (3) hak dalam memilih produk/jasa yang akan digunakan; (4) hak untuk didengar.³ Seiring dengan perkembangan jaman yang serba digital dan berkembang ini, *international organization of consumer* menambah beberapa hak penting diantaranya : (a) hak dalam

¹ Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce." *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2018).

² Sanusi Arsyad, M, Transaksi Bisnis dalam E-commerce: Studi Tentang Permasalahan Hukum dan Solusinya, dalam *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 8, No.16 (2001): 10-29.

³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Grasindo, 2000), 16-27.

menerima ganti rugi; (b) hak atas pendidikan mengenai konsumen; serta (c) hak untuk memperoleh lingkungan yang sehat dan sejahtera.⁴ Perkembangan kemajuan teknologi pada dewasa ini tentunya semakin meningkatkan perhatian mengenai betapa pentingnya perlindungan terhadap konsumen dalam dunia jual beli khususnya lewat elektronik. Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Dapat dilihat dari uraian pasal tersebut, perlindungan terhadap konsumen adalah hal wajib yang harus diperhatikan demi melindungi hak asasi manusia. Dalam transaksi *e-commerce* ini, jaminan kepastian hukum konsumen merupakan elemen dasar yang sangat penting untuk menumbuhkan rasa kepercayaan (*sense of trust*). Apabila hal tersebut tidak dijalankan sebagaimana mestinya maka akan terjadi sebuah kontradiksi dan juga pergeseran keefektifan transaksi *e-commerce* itu sendiri.

Product liability merupakan tanggung jawab oleh produsen yang notabenehnya adalah pelaku usaha kepada konsumen apabila kedepannya terjadi kerugian barang/ jasa yang dialami oleh konsumen dalam suatu transaksi.⁵ Dalam segi hukum tanggung jawab suatu produk ini berhubungan erat dengan kepastian hukum, maka tanggung jawab produk (*product liability*) merupakan jaminan bagi para konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce* ini. Adanya sebuah peraturan yang mengatur mengenai cara memproduksi ini sangat dibutuhkan untuk terjaminnya apabila terjadi hal ganti kerugian oleh konsumen selaku pembeli yang menggunakan produk barang/jasa tersebut, maka hal tersebut dapat disebut sebagai hukum tanggung jawab (*product liability*).

Berkaca pada hukum di Indonesia, kedudukan konsumen masih tergolong lemah bilamana dibandingkan dengan produsen atau pelaku usaha. Untuk meningkatkan kekuatan dari konsumen ini salah satu caranya dengan menerapkan prinsip *strict liability* atau disebut dengan tanggung jawab mutlak.⁶ Pemberlakuan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) ini diharapkan mampu membuat pelaku usaha atau produsen dalam transaksi *e-commerce* lebih meningkatkan mutu atau kualitas dari barang/jasa yang dijual. Di Indonesia hak konsumen sendiri diatur pada Pasal 4 angka (1) sampai dengan angka (10) pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dimana pada salah satunya di angka (5) menerangkan mengenai hak konsumen yakni : “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”. Hal demikian dilakukan apabila permintaan konsumen dirasa tidak direspon sebagaimana mestinya oleh produsen dalam *e-commerce* tersebut. Dengan maksud bahwa konsumen berhak meminta pertanggungjawaban hukum kepada produsen atau pelaku usaha yang dianggap menimbulkan kerugian.

Penelitian yang penulis buat ini mengandung makna mengenai tanggung jawab produk oleh produsen dan konsumen di dalam suatu transaksi *e-commerce*. Yang mana penelitian ini disusun berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dibuat oleh Setia Putra dalam jurnalnya yang berjudul “Perlindungan Hukum

⁴ Kristiyanti Siwi, Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2019), 31.

⁵ Mamengko, Rudolf S. "Product Liability dan Profesional Liability di Indonesia." *Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 9 (2016): 1-10.

⁶ Kristiyanti Siwi, Celina Tri, *Op.Cit.*, hlm. 107.

Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui *E-COMMERCE*".⁷ Letak perbedaannya dapat dilihat dari milik beliau yang lebih menekankan pada jenis tanggung jawab dari aspek Undang-Undang ITE, sedangkan penelitian yang dibuat peneliti kali ini lebih condong pada aspek menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaturan sistem tanggung jawab produk (*product liability*) pada transaksi *e-commerce* berdasarkan hukum perlindungan konsumen?
2. Bagaimanakah metode penyelesaian ganti rugi terhadap *product liability* pada transaksi *e-commerce* berdasarkan hukum perlindungan konsumen?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis tentang mengenai sistem tanggung jawab produk (*product liability*) dan metode penyelesaian ganti rugi terhadap *product liability* yang terjadi pada transaksi *e-commerce* berdasarkan hukum perlindungan konsumen.

2. Metode Penelitian

Penelitian ditulis menggunakan metode penelitian normatif yang berpedoman pada norma hukum serta perundang-undangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *statue approach* dan pendekatan secara konseptual (*conceptual approach*). Penelitian ini mempergunakan metode data sekunder melalui penelusuran melalui bahan-bahan hukum primer dan sekunder. Segenap literatur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan perlindungan konsumen dikumpulkan dengan teknik studi dokumen. Teknik analisis pada penelitian dilakukan secara kualitatif yang kemudian dijelaskan secara deskriptif analisis.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pengaturan Sistem Tanggung Jawab Produk (*Product Liability*) Pada Transaksi *E-commerce* Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen

Secara luas *e-commerce* merupakan suatu kegiatan jual beli yang menggunakan sistem elektronik atau internet. Menurut Laudon, *e-commerce* ialah kegiatan jual beli elektronik yang melibatkan konsumen yang berasal dari suatu perusahaan yang menggunakan perangkat komputer sebagai perantara dalam suatu transaksi bisnis.⁸ Salah satu inovasi yang dikembangkan dengan semakin majunya arus global saat ini adalah adanya transaksi *e-commerce*. Tentunya hal ini berdampak besar pada berbagai sektor. Seperti yang kita ketahui bersama pada Pasal 1313 KUH Perdata menjelaskan

⁷ Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2014): 197-208.

⁸ Rongiyati, Sulasi. "Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik (Consumer Protection in E-Commerce)." *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 10, no. 1 (2019): 1-25.

bahwa “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Apabila dikaitkan pada sistem jual beli secara konvensional saat ini yang dilakukan oleh masyarakat tetap berpacu pada Buku III KUH Perdata tepatnya pada Pasal 1320 tentang perjanjian. Yang jelas menyatakan bahwa syarat sah perjanjian, “(1) kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; (2) kecakapan untuk membuat suatu perikatan; (3) suatu pokok persoalan tertentu; dan (4) suatu sebab yang tidak terlarang”. Berdasarkan penjelasan Pasal 1320 KUH Perdata maka dapat dilihat bahwa terdapat dua (2) unsur pembentukan suatu kontrak yakni subyektif dan objektif. Apabila syarat subjektif ini tidak dipenuhi maka konsekuensinya adalah transaksi *e-commerce* ini dapat dibatalkan (*viernietigbaar*).

Untuk mewujudkan kualitas masyarakat yang maju dan sejahtera di masa reformasi baik secara material dan spiritual ini harus mengutamakan pembangunan perkonomian nasional agar senantiasa mendukung perkembangan dunia usaha untuk menghasilkan produk-produk baik barang atau jasa yang tidak mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.⁹ Konsumen harus meningkatkan dirinya dengan pengetahuan, kemandirian, kesadaran serta mampu untuk melindungi dirinya sendiri, hal ini dilakukan demi memajukan harkat dan martabat dari konsumen itu sendiri. Secara hukum, konsumen wajib dilindungi yang mana sesuai dengan tujuan dari hukum itu sendiri yakni memberikan perlindungan atau pengayoman kepada seluruh masyarakat. Dan juga produsen atau pelaku usaha wajib memiliki sikap yang selau bertanggung jawab atas apa yang telah diproduksi.

Transaksi *e-commerce* ini masuk pada jenis perjanjian *obligatoir*, yang mana dari dari persetujuan atau kontrak yang dilakukan antara produsen (pelaku usaha) dengan konsumen ini nantinya akan menimbulkan kewajiban yang wajib dipenuhi dalam transaksi tersebut. Kontrak yang dimaksudkan dalam transaksi *e-commerce* ini adalah kontrak yang hubungannya bisa antara bisnis ke bisnis atau bisnis ke konsumen.¹⁰ Salah satu ahli yang bernama Johannes Gunawan berpendapat bahwa kontrak elektronik merupakan pembuat kontrak (pelaku usaha) bersama penerima kontrak (konsumen) melakukan perjanjian secara baku atau yang biasa dikenal dengan kontrak baku, merancang sampai dengan menyebarluaskan via online lewat jarring internet (website).¹¹

Transaksi *e-commerce* ini merupakan salah satu bentuk inovasi suatu kegiatan jual beli yang tetap berdasarkan atas perjanjian (kontrak). Yang pada dasarnya ialah suatu perbuatan hukum yang melahirkan persetujuan antara pembeli atau konsumen dengan produsen atau pelaku usaha, sehingga hal ini otomatis akan menimbulkan hak dan kewajiban. Ada tiga (3) fungsi dari perjanjian atau kontrak secara yuridis : (i) untuk mengatur hak dan kewajiban para pihak terkait; (ii) menjaga keamanan transaksi bisnis; serta (iii) menuntaskan persoalan sengketa para pihak. Sesuai dengan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Berdasarkan uraian pasal tersebut untuk menumbuhkan rasa kepercayaan (*sense of trust*) antara

⁹ Asyhadie, Zaeni. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. (Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2005).

¹⁰ Sri Wulandati, Yudha, *Op.Cit.*, hlm. 203.

¹¹ Mantri, Bagus Hanindy. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *PhD diss.*, program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2007.

konsumen dengan pelaku usaha, maka jaminan kepastian hukum kepada konsumen dalam transaksi *e-commerce* ini harus diutamakan. Salah satunya dengan meningkatkan tanggung jawab produk (*product liability*) yang terkhusus untuk pelaku usaha selaku pihak penjual".

Product liability adalah sebuah kegiatan tanggung jawab hukum oleh perorangan atau sekelompok serta badan yang berkegiatan sebagai penjual produk (*distributor* atau *seller*) atau menghasilkan produk (*producer* atau *manufacture*).¹² Secara historisnya, *product liability* ini lahir dari sebuah kesenjangan tanggung jawab antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam *product liability*, apabila konsumen ingin menuntut kompensasi harus memiliki dasar-dasar sebagai berikut :¹³

1. Bahwa produk barang tersebut cacat dan tidak layak pakai ketika diserahkan oleh produsen;
2. Konsumen merasakan kerugian akibat dari cacat produk tersebut; dan
3. Adanya kerugian.

Beberapa permasalahan pada transaksi *e-commerce* ini contohnya seperti barang yang tidak sampai tepat waktunya, jenis barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang tertera pada deskripsi di toko online dan ketika konsumen telah melakukan pembayaran barang pesanan tidak kunjung datang. Dasar tuntutan atas tanggung jawab produk oleh konsumen yang merasa dirugikan ini bisa terjadi karena kelalaian dari pelaku usaha, tuntutan tersebut dikarenakan adanya wanprestasi atau cidera janji.

Untuk dapat menuntut ganti rugi tersebut, wajib melakukan pembuktian sesuai dengan ketentuan Pasal 19 angka (5). Sistem pembuktian ini menerapkan sistem *based on fault* dengan pembuktian beban terbalik sesuai dengan pasal 1365 jo pasal 1865 KUH Perdata yang menjelaskan bahwa konsumen wajib untuk melakukan pembuktian. Dalam pembuktian yang terdapat pada pasal 19 angka (5) ini harus adanya unsur kesalahan dari pelaku usaha, dan juga sistem ini diperkuat dengan ketentuan Pasal 22 dan 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen pada era sekarang ini telah mengalami perubahan sistem yang awalnya berbentuk represif dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan pada kesalahan atau yang biasa disebut dengan *fault based liability*, menjadi tanggung jawab mutlak atau *strict liability* yang mana sistem tanggung jawab tersebut bersifat responsif dan mengutamakan kepentingan konsumen¹⁴. Prinsip *strict liability* ini merupakan salah satu karakteristik yang dirasa lebih bisa memberikan perlindungan kepada konsumen ketika melakukan kegiatan jual beli online nantinya.

Melalui penerapan *strict liability* di Indonesia, maka timbul kewajiban bagi pelaku usaha untuk selalu menjaga kualitas produk yang diproduksi dalam transaksi *e-commerce*. Prinsip *strict liability* ini mengartikan bahwa bukan berarti produsen (pelaku usaha) tidak mendapatkan perlindungan.¹⁵ Pelaku usaha juga diberikan kesempatan untuk membebaskan dirinya dari tanggung jawab atas kerugian konsumen sesuai dengan Pasal 27 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, apabila : "(a) barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan

¹² Kristiyanti Siwi, Celina Tri, *Op.Cit.*, hlm. 101.

¹³ Fitriah, F., 2021. TANGGUNG JAWAB PRODUK DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE. *Solusi*, 19(1), pp.118-125.

¹⁴ Soedjono, Soemardjono Brodjo. "Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Konsumen di Dunia Maya Tentang Tanggungjawab Produk." *RATU ADIL* 3, no. 2 (2014).

¹⁵ Kristiyanti Siwi, Celina Tri, *Op.Cit.*, hlm. 108.

untuk diedarkan; (b) cacat atau kerusakan timbul pada kemudian hari; (c) cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang; (d) kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen; dan (e) lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan". Apabila terjadi sengketa *e-commerce* nantinya, konsumen bisa melakukan jalan hukum untuk menyelesaikan perkara tersebut.

3.2. Pengaturan Penyelesaian Ganti Rugi Terhadap *Product Liability* Pada Transaksi *E-commerce* Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen

Sesuai dengan bunyi Pasal 7 huruf (g) mengenai kewajiban pelaku usaha menjelaskan bahwa "kewajiban pelaku usaha dalam memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan". Apabila nantinya pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* tidak menanggapi atau menolak apa yang menjadi tuntutan dari konsumen, maka konsumen yang disini posisinya memiliki hak secara mutlak dapat menuntut pelaku usaha. Dalam proses penyelesaian sengketa *e-commerce* ini bisa diselesaikan melalui lembaga yang bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPASALK) atau dengan proses pengadilan sesuai dengan domisili konsumen. Dalam pengajuan gugatan tersebut, masyarakat atau konsumen yang terkait dapat menggunakan perwakilan. Gugatan secara perwakilan dilakukan dengan cara melimpahkan gugatan kepada orang atau sekelompok orang yang memiliki suatu kepentingan dalam sengketa *e-commerce* tersebut. Dalam penyelesaian sengketa tanggung jawab produk (*product liability*) pada transaksi *e-commerce* ini seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, dikenal menggunakan 2 jalur yakni litigasi dan non litigasi. Hal ini didasari pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkhusus pada Bab X Pasal 45 sampai dengan 48.

1. Litigasi (pengadilan)

Langkah pertama yakni ditempuh melalui jalur litigasi. Pada Pasal 45 angka (1) telah menjelaskan bahwa "setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum". Salah satu asas dalam proses litigasi yakni peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan. Berdasarkan PERMA Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana mengimplemantasikan, gugatan sederhana memuat permasalahan-permasalahan seperti, wanprestasi dan juga perbuatan melawan hukum (Mahkamah Agung, 2015, 10).¹⁶

Selanjutnya pada Pasal 46 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, gugatan yang notabeneanya ditujukan kepada pelaku usaha bisa dilakui oleh : "a) seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan; b) sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama; c) lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan

¹⁶ Noor, Muhammad. "Penyelesaian Gugatan Sederhana di Pengadilan (Small Claim Court) Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015." *YUDISIA: Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam* 11, no. 1 (2020): 53-66.

sesuai dengan anggaran dasarnya; dan d) pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit". Sesuai dengan Pasal 123 angka (1) HIR, gugatan yang dilakukan oleh sekelompok konsumen dengan kepentingan sama harus dikecualikan dengan gugatan mewakili orang lain".¹⁷

2. Non litigasi (di luar pengadilan)

Pada umumnya gugatan yang dilakukan oleh perseorangan atau sekelompok orang ini bertujuan untuk kepentingan-kepentingan pribadi ataupun badan hukum itu sendiri. Dengan semakin majunya kegiatan bisnis salah satunya *e-commerce*, terjadinya suatu sengketa (*dispute*) ini merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Selain dengan proses litigasi (pengadilan), penyelesaian tanggung jawab produk (*product liability*) transaksi *e-commerce* dapat diselesaikan dengan proses non litigasi atau luar pengadilan. Hal ini bertujuan untuk lebih menjaga keharmonisan sosial (*social harmony*) dengan menggunakan budaya musyawarah.

Penyelesaian perkara di luar persidangan ini menjadi salah satu upaya penyelesaian yang diminati di Indonesia. Hal ini disebabkan karena prosesnya yang mudah serta menganut sistem musyawarah mencapai mufakat. Ada beberapa keuntungan dalam penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan, yakni :

- a. Proses penyelesaian yang bersifat tulus dan ikhlas;
- b. Prosedur yang cepat, dengan klasifikasi : penyelesaian masalah yang lebih efisien, menghemat waktu dan biaya, keputusan tidak secara yudisial dan prosedur yang rahasia.¹⁸ Hal ini juga diperkuat dengan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan konsumen yang menjelaskan "penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen". Penyelesaian sengketa melalui proses non litigasi ini tujuannya demi memperoleh satu kesepakatan dalam menentukan bentuk serta besarnya jumlah ganti rugi serta dapat menjamin agar konsumen tidak lagi mengalami kerugian atau sengketa.

Adapun tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menangani permasalahan konsumen termuat dalam Pasal 52 huruf (a) "melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi".

1. Konsiliasi yaitu proses untuk menyelesaikan sengketa dengan cara melimpahkan secara penuh jumlah ganti rugi oleh masing-masing pihak. Kemudian, keputusan BPASALK dikeluarkan sesuai dengan musyawarah para pihak tersebut.¹⁹
2. Mediasi merupakan bentuk penyelesaian sengketa yang berbeda dengan konsiliasi. Disini, majelis BPASALK bertindak sebagai mediator yang aktif

¹⁷ Kristiyanti Siwi, Celina Tri, *Op.Cit.*, hlm. 177.

¹⁸ Kristiyanti Siwi, Celina Tri, *Op.Cit.*, hlm. 184.

¹⁹ Kristiyanti Siwi, Celina Tri, *Op.Cit.*, hlm. 200.

dengan memberikan beberapa petunjuk ataupun nasihat dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

3. Arbitrase, yaitu penyelesaian sengketa melalui proses pihak yang bersangkutan melimpahkan sepenuhnya kepada Majelis BPASALK untuk mengurus segketa konsumen tersebut.

Dengan demikian, penyelesaian tanggung jawab produk (*product liability*) dengan pembayaran jumlah dan besarnya ganti rugi ini ditentukan oleh kedua belah pihak yang ada dalam kontrak transaksi *e-commerce* tersebut. Segala hal yang termuat dalam transaksi *e-commerce* antara konsumen dan pelaku usaha ini . bersifat mengikat masing-masing pihak. Pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) ialah sebuah kegiatan jual beli antara pihak yakni produsen dan konsumen yang dimana melahirkan sebuah tanggung jawab perdata namun beralaskan pada perjanjian atau kontrak.²⁰

4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam sub hasil dan pembahasan, maka diketahui bahwa pengaturan mengenai sistem tanggung jawab produk (*prodcuy liability*) pada transaksi *e-commerce* diatur pada Pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang harus dilakukannya pembuktian oleh konsumen bahwa benar adanya unsur kelalaian dari pelaku usaha. Ketentuan Pasal tersebut juga diperkuat dengan Pasal 28 dan Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa metode penyelesaian ganti rugi terhadap *product liability* pada transaksi *e-commerce* yang dialami konsumen ini dapat diselesaikan dengan menggunakan dua kebijakan peradilan yakni litigasi (pengadilan) dan non litigasi (luar pengadilan) sesuai dengan yang telah diatur pada Pasal 45 dan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Asyhadie, Zaeni. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. (Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2005)

Kristiyanti Siwi, Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2019).

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Grasindo, 2000).

JURNAL

Fitriah, F., 2021. TANGGUNG JAWAB PRODUK DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE. *Solusi*, 19(1).

Mamengko, Rudolf S. "Product Liability dan Profesional Liability di Indonesia." *Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 9 (2016).

²⁰ Rumimper, Grace Joice SN. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet." *Jurnal Hukum Unsrat* 1, no. 3 (2013): 56-67.

- Noor, Muhammad. "Penyelesaian Gugatan Sederhana di Pengadilan (Small Claim Court) Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015." *YUDISIA: Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam* 11, no. 1 (2020).
- Rongiyati, Sulasi. "Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik (Consumer Protection in E-Commerce)." *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 10, no. 1 (2019).
- Rumimper, Grace Joice SN. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet." *Jurnal Hukum Unsrat* 1, no. 3 (2013).
- Sanusi Arsyad, M, Transaksi Bisnis dalam E-commerce: Studi Tentang Permasalahan Hukum dan Solusinya, dalam *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 8, No.16 (2001).
- Soedjono, Soemardjono Brodjo. "Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Konsumen di Dunia Maya Tentang Tanggungjawab Produk." *RATU ADIL* 3, no. 2 (2014).
- Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce." *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2018).

Karya Ilmiah yang Tidak Diterbitkan

- Mantri, Bagus Hanindy. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *PhD diss.*, program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2007.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
Herzien Inlandsch Reglement (HIR).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1172).