

ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE SEBAGAI BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN¹

Oleh :

Ngurah Bagus Darma Jaya Wikata^{**}

I Wayan Bela Siki Layang, SH,.MH^{***}

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum

Universitas Udayana

ABSTRAK

Saat ini mengenai masalah perlindungan konsumen dalam e-commerce masih perlu untuk dikaji lebih dalam. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/jasa yang dipasarkan kepada konsumen, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran secara langsung. Permasalahan yang diuraikan dalam karya ilmiah ini yakni bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi *e-commerce*, yang bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi e-commerce. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian normatif. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi obyek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Kata Kunci : E-Commerce, Upaya Hukum, Perlindungan Konsumen.

¹ Penulisan karya ilmiah yang berjudul *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi E-Commerce Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*, ini bukan merupakan ringkasan skripsi (di luar skripsi).

^{**} Ngurah Bagus Darma Jaya Wikata, adalah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana, ngurahbagus505@gmail.com.

^{***} I Wayan Bela Siki Layang, SH,.MH, adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana.

ABSTRACT

At present regarding consumer protection issues in e-commerce still need to be studied more deeply. Consumer rights that are ignored by business actors need to be examined carefully. In the current era of globalization, many kinds of goods / services are being marketed to consumers, either through promotions, advertisements, or direct offers. The problem described in this scientific work is how the legal efforts can be made for disadvantaged consumers in e-commerce transactions, which aims to find out the efforts made for disadvantaged consumers in e-commerce transactions. The research method used in this writing is a normative research method. If you are not careful in choosing the desired product, consumers will only be the object of exploitation by irresponsible business actors.

Keywords : E-Commerce, Legal Effort, Consumer Protection.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perdagangan merupakan transaksi jual beli barang yang dilakukan antara penjual dan pembeli di suatu tempat. Transaksi perdagangan dapat timbul jika terjadi pertemuan antara penawaran dan permintaan terhadap barang yang dikehendaki.

Perkembangan dan kemajuan internet telah mendorong kemajuan di bidang teknologi informasi. Penggunaan internet yang semakin luas dalam kegiatan bisnis, industri dan rumah tangga telah mengubah pandangan manusia. Dimana kegiatan – kegiatan di atas pada awalnya dimonopoli oleh kegiatan fisik kini bergeser menjadi kegiatan di dunia maya (*Cyber World*) yang tidak memerlukan kegiatan fisik. Ditengah globalisasi komunikasi yang semakin terpadu dengan semakin populernya internet, seakan telah membuat dunia semakin menciut dan semakin memudahkan batas negara berikud kedaulatan dan tatanan masyarakatnya, begitu juga perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia, maka transaksi jual beli barang secara elektronik yang menggunakan media internet yang dikenal dengan istilah electronic commerce (*e-commerce*) atau kontrak dagang elektronik.²

E-commerce memberikan kemanjaan yang luar biasa kepada konsumen, karena konsumen tidak perlu keluar rumah untuk berbelanja disamping itu pilihan barang/jasa pun beragam dengan harga yang relatif murah. Hal ini menjadi tantangan yang positif sekaligus negatif. Dikatakan positif karena dapat memberikan

² Aang Wahyudi, 2002, *Mengenal E-Commerce*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, h. 10.

manfaat bagi konsumen untuk memiliki kebebasan memilih secara bebas barang/jasa yang diinginkannya. Dan dikatakan negatif dikarenakan kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih lemah daripada pelaku usaha.

Walaupun beberapa permasalahan yang ada sudah dapat diselesaikan dengan munculnya UU ITE ini, namun mengenai masalah perlindungan konsumen dalam e-commerce masih perlu untuk dikaji lebih dalam. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/jasa yang dipasarkan kepada konsumen, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran secara langsung. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang/jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi obyek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.³

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi *e-commerce* ?
2. Apa faktor – faktor pendorong dipilihnya alternatif penyelesaian sengketa dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* ?

1.3. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui upaya hukum apa yang dapat dilakukan bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi *e-commerce*.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah penerapan alternatif penyelesaian sengketa dalam sengketa transaksi *e-commerce*.

³ Andi Sunarto, 2009, *Seluk Beluk E-Commerce*, Pustaka Pelajar, Jakarta, h. 6.

II. ISI MAKALAH

2.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan di dalam penulisan karya ilmiah ini yakni metode penelitian normatif atau metode penelitian kepustakaan dengan meneliti ketentuan mengenai perlindungan konsumen dan transaksi elektronik dalam UUPK serta UU ITE yang kemudian dijadikan sebagai landasan untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dan proses penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce*.

2.2. Hasil Dan Analisis

2.2.1. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Bagi Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi E-Commerce.

Transaksi melalui internet memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan dalam setiap transaksi yang dilakukan hal inilah yang mendorong pesatnya pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia. Namun terlepas dari kebaikan *e-commerce*, tidak menutup kemungkinan timbulnya kerugian terhadap pihak konsumen. Kerugian yang diderita konsumen dapat berupa :

a. Wanprestasi.

Transaksi *e-commerce* merupakan perjanjian jual beli sebagaimana yang dimaksud oleh Kitab Undang – Undang Hukum Perdata Indonesia. Karena merupakan suatu perjanjian maka melahirkan juga apa yang disebut sebagai prestasi, yaitu kewajiban suatu pihak untuk melaksanakan hal – hal yang ada dalam suatu perjanjian. Adanya prestasi memungkinkan terjadinya wanprestasi atau tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak kepada para pihak.

Wanprestasi yang dilakukan oleh pihak penjual merupakan kerugian bagi pihak konsumen. Dalam transaksi e-commerce, penjual mempunyai kewajiban untuk menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli dan kewajiban untuk menanggung kenikmatan tenteram dan menanggung cacat – cacat tersembunyi. Jika penjual tidak melaksanakan kedua kewajibannya tersebut, penjual dapat dikatakan wanprestasi.⁴

b. Kerugian yang timbul akibat Cyber Crimes.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam dunia cyber terdapat berbagai jenis kejahatan yang dapat merugikan konsumen. Kegiatan transaksi e-commerce yang semakin meningkat pesat menarik minat para penjahat cyber. Kejahatan cyber sering disebut dengan cyber crimes. Jenis - jenis dari cyber crimes adalah sebagai berikut :

- Penipuan financial menggunakan media computer atau media digital.
- Sabotase terhadap perangkat – perangkat digital, data – data milik orang lain, dan jaringan komunikasi data.
- Pencurian informasi pribadi seseorang maupun organisasi tertentu.
- Penetrasi terhadap sistem komputer dan jaringan sehingga menyebabkan privasi terganggu atau gangguan pada fungsi komputer yang digunakan.
- Menyebarkan virus, worm, backdoor, trojan pada perangkat komputer sebuah organisasi yang mengakibatkan

⁴ Faulidi Haris Asnawi, 2004, *Transaksi Bisnis E-Commerce*, Magista Insania Press, Yogyakarta, h. 31.

terbukanya akses – akses bagi orang – orang yang tidak berhak.⁵

Upaya hukum adalah keseluruhan upaya – upaya guna menyelesaikan suatu masalah hukum. Dalam e-commerce terdapat dua macam upaya hukum, yakni :

a. Upaya hukum Preventif.

Upaya hukum preventif dapat diartikan sebagai segala upaya yang dilakukan guna mencegah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang tidak diinginkan. Dalam transaksi e-commerce, keadaan yang tidak diinginkan ini adalah terjadinya kerugian, khususnya kerugian pada pihak konsumen. Upaya preventif perlu diterapkan mengingat penyelesaian sengketa e-commerce relatif sulit, memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaiannya dan tidak jarang memerlukan biaya yang tinggi. Sebagai contoh dua orang Hongkong dan Australia memerlukan waktu 5 bulan untuk mendapatkan refund (pembayaran kembali) atas barang yang dibeli. Maka dari itu, sengketa e-commerce sebisa mungkin harus dicegah. Dalam usaha – usaha untuk mencegah terjadinya kerugian, langkah yang dapat ditempuh yakni dengan Pembinaan Konsumen.

Pembinaan konsumen terdapat dalam Pasal 29 ayat 1 UUPK. Pembinaan konsumen bertujuan agar konsumen mengetahui hak-haknya sebagai konsumen dan mendorong pelaku usaha agar berusaha secara sehat. Pembinaan Konsumen oleh pemerintah dilakukan oleh menteri/menteri teknis terkait Pasal 29 ayat 2 UUPK. Namun dalam praktek, peranan pemerintah dalam melakukan edukasi/pembinaan terhadap konsumen belum begitu maksimal, hal ini dapat dilihat dari rendahnya kesadaran konsumen mengenai hak

⁵ Ibid, h. 32.

- hak yang dimilikinya dan masih rendahnya keberanian konsumen untuk menuntut pelaku usaha.⁶

b. Upaya hukum Represif.

Upaya hukum represif adalah upaya hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hukum yang sudah terjadi. Upaya hukum ini digunakan apabila telah terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

Menurut UUPK salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut (Pasal 4 huruf e UUPK). Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Pasal 7 huruf f UUPK). Dalam transaksi e-commerce, banyak hal yang bisa menimbulkan suatu sengketa sebagaimana disebutkan diatas yang dapat menurunkan rasa kepercayaan konsumen terhadap sistem e-commerce, sehingga diperlukan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Selain itu juga terdapat mekanisme lain untuk menyelesaikan sengketa e-commerce, antara lain :

a. Jalur Non Litigasi.

Jalur non litigasi adalah mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara menggunakan mekanisme yang hidup

⁶ Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta, h. 48.

dalam masyarakat yang bentuk dan macamnya bervariasi, seperti cara musyawarah, perdamaian, kekeluargaan, penyelesaian adat, dan lain-lain. Penyelesaian sengketa ini diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 UUPK). Penyelesaian sengketa konsumen ini digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan (Pasal 45 ayat 4 UUPK).

b. Jalur Litigasi.

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 45 ayat 1 UUPK. Dengan berlakunya prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Maka dalam hal ini konsumen dapat mengajukan tuntutan berupa kompensasi/ganti rugi kepada pelaku usaha, kompensasi tersebut menurut Pasal 19 ayat 2 UUPK meliputi pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa sejenis atau yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan perundang – undangan.⁷

2.2.2. Faktor – Faktor Pendorong Dipilihnya Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce.

Dipilihnya alternatif penyelesaian sengketa (*alternative dispute resolution*) sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa memang

⁷ Ibid, h. 49.

bukanlah tanpa sebab, banyak faktor yang menjadi penyebab para pihak memilih mekanisme alternatif penyelesaian sengketa.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan para pihak memilih lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dalam transaksi e-commerce, yaitu :

- a. Murah, transaksi yang dilakukan oleh para pihak tujuannya tidak lain adalah untuk memperoleh uang (investasi), sehingga dalam penentuan cara penyelesaian sengketa pun, dalam hal ini murah nya biaya yang dikeluarkan menjadi bahan pertimbangan yang utama. Kenyataan membuktikan, penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa relatif lebih murah dibandingkan penyelesaian melalui lembaga pengadilan (litigasi). Murah nya biaya yang dikeluarkan dalam setiap penyelesaian sengketa melalui mekanisme ini tidak terlepas dari cepatnya proses pengambilan keputusan yang dihasilkan.
- b. Cepat, dibandingkan dengan penyelesaian melalui jalur litigasi tentunya alternatif penyelesaian sengketa relative lebih cepat. Lamanya proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan terjadi mulai saat menunggu kepastian kapan sengketa akan diperiksa/disidangkan hingga eksekusi putusan yang sering kali memerlukan waktu yang sangat lama. Disamping itu, adanya beberapa upaya hukum (banding, kasasi, dan peninjauan kembali) yang menjadi hak dari para pihak yang bersengketa, terlebih apabila hak tersebut dipergunakan, semakin menambah lamanya proses penyelesaian sengketa.

- c. Kerahasiaan, bagi siapapun terlebih bagi pihak – pihak yang bergerak dalam aktivitas bisnis, merupakan hal yang sangat vital. Oleh karena itu dalam mekanisme penyelesaian sengketa ini masalah kerahasiaan relatif lebih dapat dijaga dibandingkan dengan penyelesaian melalui pengadilan. Kerahasiaan sangat penting untuk tetap dijaga, khususnya apabila sengketa muncul berkaitan dengan lemahnya/tidak berfungsinya sistem keamanan yang dimiliki oleh satu perusahaan (dalam transaksi *e-commerce* masalah kelemahan sistem keamanan sering terjadi). Banyak perusahaan tidak menginginkan masalah ini dipublikasikan pada pihak luar, karena dengan dipublikasikannya kelemahan perusahaan, kepercayaan konsumen terhadap perusahaan akan memudar.
- d. Tidak berpihak, untuk memperoleh suatu proses penyelesaian sengketa yang menjunjung tinggi prinsip *fairness*, maka dalam setiap bentuk penyelesaian sengketa baik melalui lembaga pengadilan (litigasi) maupun lembaga di luar pengadilan (non litigasi), diperlukan adanya jaminan bahwa pihak ketiga yang akan memutus atau menengahi sengketa adalah mereka yang berkedudukan bebas dan tidak berpihak pada pihak manapun.⁸

⁸ Yaha Ahmad Zein, 2009, *Kontrak Elektronik Dan Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce*, Mandar Maju, Bandung, h. 25.

III. PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Upaya hukum adalah keseluruhan upaya – upaya guna menyelesaikan suatu masalah hukum. Dalam e-commerce terdapat dua macam upaya hukum, yakni :
 - a. Upaya hukum Preventif.

Upaya hukum preventif dapat diartikan sebagai segala upaya yang dilakukan guna mencegah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang tidak diinginkan. Dalam transaksi e-commerce, keadaan yang tidak diinginkan ini adalah terjadinya kerugian, khususnya kerugian pada pihak konsumen.
 - b. Upaya hukum Represif.

Upaya hukum represif adalah upaya hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hukum yang sudah terjadi. Upaya hukum ini digunakan apabila telah terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.
2. Dipilihnya alternatif penyelesaian sengketa (*alternative dispute resolution*) sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa memang bukanlah tanpa sebab, banyak faktor yang menjadi penyebab para pihak memilih mekanisme alternatif penyelesaian sengketa. Adapun beberapa faktor yang menyebabkan para pihak memilih lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dalam transaksi *e-commerce*, yaitu : murah, cepat, kerahasiaan, tidak berpihak.

3.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan agar tidak terjadi sengketa dan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce dapat terjamin adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah sebaiknya memberikan pengawasan yang lebih ketat lagi bagi para pihak yang melakukan transaksi e-commerce, yaitu dengan jalan melakukan suatu pendaftaran terhadap segala kegiatan yang menyangkut kepentingan umum di dalam lalu lintas elektronik tersebut, termasuk pendaftaran atas usaha-usaha elektronik yang berupa virtual shop atau virtual service lainnya dan kewajiban terdaptarnya kewajiban seorang pembeli dalam sebuah perusahaan penyelenggaraan sistem pembayaran sehingga proses transaksinya dapat berjalan lancar dan tidak ada satu pihak pun yang merasa dirugikan.
2. Perlu dilakukannya sosialisasi UU ITE sehingga masyarakat dapat memahami dan mengetahui perihal tentang keabsahan perjanjian melalui internet tersebut. Dalam hal ini sosialisasi dimaksudkan juga agar masyarakat dapat melaksanakan transaksi e-commerce ini sesuai aturan yang berlaku dan juga agar terdapat persamaan persepsi, sehingga tidak terdapat kendala dalam penerapannya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Ahmad Zein, Yaha, 2009, *Kontrak Elektronik dan Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce*, Mandar Maju, Bandung.

Asnawi Haris, Faulidi, 2004, *Transaksi Bisnis E-Commerce*, Magista Insania Press, Yogyakarta.

Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta.

Sunarto, Andi, 2009, *Seluk Beluk E-Commerce*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Wahyudi, Aang, 2002, *Mengenal E-Commerce*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

ARTIKEL / JURNAL ILMIAH :

Gunawan, Johanes, 1999, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Bisnis Volume 8, Jakarta:Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis.

Nurchahyo, Edy, 2018, *Pengaturan Dan Pengawasan Produk Pangan Olahan Kemasan*, Jurnal Magister Hukum Udayana Volume 7 Nomor 3, Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Ayu Made Aryastini, I Gusti, 2018, *Perlindungan Hukum Bagi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Dalam Penerimaan Bantuan Permodalan Dari Perusahaan Modal Ventura Dengan Surat Pernyataan Jaminan Kepastian Pencairan Bilyet Giro*, Jurnal Acta Comitatus Udayana Volume 3 Nomor 1, Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Yustina Niken, Sharaningtyas, 2016, *Gugatan Warga Negara (Citizen Law Suit) Dan Justiciability Pemenuhan Hak Atas Lingkungan Hidup Yang Baik Dan Sehat*, Jurnal Kertha Patrika Udayana Volume 38 Nomor 1, Fakultas Hukum Universitas Udayana.

PERUNDANG – UNDANGAN :

Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.