

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS INFORMASI PALSU DALAM JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE

Natasya Milenizha Irianti, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: natasya.m.iriанти@gmail.com
I Made Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: made.sarjana@yahoo.co.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2021.v10.i01.p06>

ABSTRAK

Tujuan Penulisan ini adalah mendapatkan kepastian hukum tentang perlindungan hukum terhadap konsumen atas informasi palsu dalam jual beli melalui *e-commerce*. Penulisan jurnal ini menggunakan metode penelitian secara hukum normatif. Yaitu jenis penelitian yang sering digunakan dalam mengkaji suatu norma dalam peraturan perundang-undangan yang sudah dirumuskan secara jelas dan tidak multitafsir, apakah terdapat pertentangan norma, atau apakah suatu peraturan perundang-undangan tidak mengatur suatu perbuatan hukum yang seharusnya diatur terlebih dahulu. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen terkait informasi palsu dalam jual beli melalui *e-commerce* secara eksplisit sudah diatur dalam UU Perdagangan, UU ITE dan UU Perlindungan konsumen. Dalam UU ITE dan UU Perdagangan setiap pelaku usaha diberikan tanggung jawab untuk diwajibkan untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar kepada konsumen, sedangkan dalam UU perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan benar. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap informasi palsu melalui jual-beli melalui *e-commerce* dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Jalur non litigasi di dalam negeri dapat dilakukan di badan penyelesaian sengketa konsumen terlebih dahulu apabila belum selesai bisa melanjutkan ke pengadilan sedangkan apabila melewati batas negara dapat dilakukan melalui arbitrase.

Kata Kunci : Perlindungan, Informasi Palsu, E-Commerce

ABSTRACT

The purpose of this paper is to obtain legal certainty regarding legal protection for consumers against false information in buying and selling through e-commerce. The writing of this journal uses normative legal research methods. That is the type of research that is often used in examining a norm in legislation that has been formulated clearly and does not have multiple interpretations, whether there is a conflict of norms, or whether a statutory regulation does not regulate a legal act that should be regulated first. The results of this study explain that legal protection for consumers related to false information in buying and selling through e-commerce is explicitly regulated in the Trade Law, ITE Law and Consumer Protection Law. In the ITE Law and the Trade Law, every business actor is given the responsibility to be required to provide complete and correct information to consumers, while in the Consumer Protection Law, consumers have the right to obtain complete and correct information. Dispute resolution efforts that can be made by consumers against false information through buying and selling through e-commerce can be done through litigation and non-litigation channels. Domestic non-litigation channels can be carried out at the consumer dispute settlement agency first, if it has not been completed, it can proceed to court, while if it crosses national boundaries, it can be done through arbitration.

Keyword: Protection, False Information, E-Commerce

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan merupakan sektor jasa yang memperkuat sektor ekonomi masyarakat maupun negara. Selain itu perdagangan mempunyai peran penting untuk negara Indonesia karena dapat meningkatkan pelaksanaan pembangunan nasional guna mewujudkan pemerataan pembangunan beserta memelihara stabilitas nasional. Industri perdagangan di Indonesia berkembang sangat pesat hal ini dikarenakan pembangunan dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Perdagangan merupakan suatu kegiatan yang melekat pada kehidupan bermasyarakat jaman dahulu maupun sekarang. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan (selanjutnya disebut UU Perdagangan) mengatakan: "Perdagangan adalah tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi barang dan/atau jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan/atau jasa untuk memperoleh imbalan atau kompensasi."

Dunia Perdagangan mulai berkembang semakin pesat serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat telah merubah sistem dan gaya hidup masyarakat secara global yang tadinya dilakukan secara manual dirubah menjadi serba digital, dimana berbagai aktivitas dapat dilakukan secara daring atau *online*. *E-commerce* menjadi tren yang sedang berkembang dengan menciptakan peluang baru bagi perusahaan dan konsumen dengan jumlah pendapatannya yang selalu meningkat dari tahun ke tahun. Banyak perusahaan semakin menyadari menggunakan media *e-commerce* ke dalam strategi bisnis sebagai saluran distribusi.¹ Sejak belanja *online* menjadi hal yang sering dilakukan sekarang ini maka memahami saluran distribusi menjadi hal yang penting dari sudut pandang kedua pengguna bisnis karena akan menjadi masalah penting untuk manajer *e-commerce* dan akademisi jika pengguna bisnis dan konsumen tidak memahami alur yang ditentukan

Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional dimana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. *E-commerce* memberikan kemudahan untuk para pelaku usaha untuk memasarkan produknya karena tidak perlu lagi untuk menyewa tempat atau toko dan staff operasionalnya dalam jumlah besar sehingga sangat hemat untuk mengeluarkan biaya operasional. Karena *E-commerce* memiliki cara tersendiri dalam dunia perdagangan, hal tersebut seperti luasnya jarak yang tidak mengharuskan pihak yang terlibat bertemu secara langsung dan pihak yang terlibat tidak diharuskan untuk melakukan transaksi secara langsung.² Selain itu waktu operasional yang terdapat dalam *e-commerce* ini sangat tidak terbatas yakni 24 jam nonstop.

¹ Medah, Melgiana. "E-Commerce sebagai pendukung pemasaran perusahaan." *Partner* 16, no. 1 (2009): 74-81.

² Berata, Bagus Made Bama Anandika, and IGN Parikesit Widiatedja. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi yang Dilakukan Konsumen dengan Cara Hit and Run." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 4, no. 3 (2016).

Dalam setiap kegiatan perdagangan atau jual beli pasti akan berjumpa dengan transaksi. Transaksi dilakukan setelah adanya kesepakatan dari kedua belah pihak yang akan melakukan jual beli. Transaksi perdagangan secara elektronik memiliki resiko yang jauh ketika konsumen merasa dirugikan atas perbuatan pelaku usaha/penjual maka sulit bagi konsumen untuk melakukan complain kepada pelaku usaha dikarenakan ada beberapa sebab, misalnya konsumen tidak mengetahui posisi pelaku atau pelaku usaha tidak menerima complain sejak barang yang dikirimkan.³ Seorang konsumen menggunakan dan mengkonsumsi suatu produk pastinya menginginkan kepuasan produk tersebut, minimal konsumen menginginkan adanya informasi yang jelas atas produk yang akan dibeli, keyakinan bahwa produk yang dibeli tidak berbahaya bagi kesehatan dan aman bagi jiwanya, produk yang dibeli cocok dan sesuai dengan keinginannya, baik segi kualitas maupun harga, konsumen tahu cara penggunaannya, ada garansi dari produk yang dibelinya.

Perlindungan hukum memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁴ Perlindungan hukum merupakan perlindungan untuk kepentingan manusia yang dilindungi oleh hukum atau perlindungan hak pengguna transaksi *e-commerce*.⁵ Dalam hal ini, perlindungan hukum terhadap konsumen bisa diartikan sebagai perlindungan terhadap hak-hak konsumen pengguna transaksi *e-commerce*.⁶ Pengguna *e-commerce* pada umumnya pasti terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen salah satunya adalah dengan informasi palsu yang diberikan oleh pelaku usaha melalui *e-commerce*. Penelitian adalah pengembangan dari penelitian yang ditulis oleh Desak Ayu Lila Astuti tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi *E-Commerce* Dalam Hal Terjadinya Kerugian.⁷ Namun penelitian ini lebih memfokuskan kepada informasi palsu yang diperoleh oleh konsumen dalam rangka jual-beli melalui *e-commerce*. Banyak dari konsumen yang memilih pasrah dan tidak memperjuangkan hak-haknya yang telah dirugikan oleh pelaku usaha, hal ini yang melatarbelakangi penulis untuk membuat jurnal dengan judul: "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS INFORMASI PALSU DALAM JUAL-BELI MELALUI *E-COMMERCE*."

³ Sukarmi, Sukarmi, and Yudhi Tri Permono. "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI SECARA ONLINE." *Jurnal Hukum* 35, no.1 (2019): 77-100.

⁴ Satjipto Rahardjo, 2014, *Ilmu Hukum*, Bandung; Citra Aditya. hl. 74.

⁵ Pradnyaswari, Ida Ayu Eka, and I. Ketut Westra. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Menggunakan Jasa E-Commerce." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 5:758-766.

⁶ Astuti, Desak Ayu Lila, and AA Ngurah Wirasila. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM HAL TERJADINYA KERUGIAN." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*:1-5.

⁷ *Ibid.*

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen terkait informasi palsu dalam jual beli melalui *e-commerce*?
2. Bagaimana Upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap informasi palsu melalui jual-beli melalui *e-commerce*?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang telah disebutkan. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen atas informasi palsu dalam jual-beli melalui *e-commerce*.

2. Metode Penelitian

Penulisan jurnal ini menggunakan metode penelitian secara hukum normatif. Yaitu jenis penelitian yang sering digunakan dalam mengkaji suatu norma dalam peraturan perundang-undangan yang sudah dirumuskan secara jelas dan tidak multitafsir, apakah terdapat pertentangan norma, atau apakah suatu peraturan perundang-undangan tidak mengatur suatu perbuatan hukum yang seharusnya diatur diatur terlebih dahulu.⁸ Penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan sebagai objek kajian. Teknik yang digunakan adalah metode kepustakaan (*library research*). Sumber-sumber literatur akan dijadikan sebagai rujukan dalam mengkaji masalah yang diteliti oleh penulis. Literatur berupa buku-buku dipilih berdasarkan relevansi masalah dan tentunya dapat mendukung topik penelitian. Lalu berikutnya ada jurnal-jurnal ilmiah yang tersebar di internet dan diunduh oleh penulis untuk melengkapi sumber akademik yang diperlukan. Teknik analisis bahan hukum yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif yaitu memaparkan secara rinci gambaran subyek dan objek penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Tanggung jawab pelaku usaha terkait informasi palsu dalam jual beli melalui *e-commerce*.

Potensi penggunaan *e-commerce* Indonesia yang relatif tinggi merupakan salah satu penggerak perekonomian yang perlu mendapat dukungan dari pemerintah. Perkembangan investasi melalui *e-commerce* yang ditandai dengan munculnya start-up, memerlukan dukungan regulasi dan kebijakan yang memberi perlindungan dan kepastian hukum bagi pelaku usaha dan konsumen. Sebagai bentuk keberpihakan pemerintah, beberapa peraturan perundang-undangan dibentuk oleh pemerintah sebagai rujukan penyelenggaraan *e-commerce*. Salah satu implementasi pemerintah

⁸ Efendi, Jonadi dan Ibrahim, Johnny. "*Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*". (Depok, Permada Media Group, 2018), 123

terhadap kegiatan *e-commerce* dengan membentuk suatu pengaturan untuk transaksi elektronik yakni Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya di sebut UU ITE). Menurut pasal 1 angka 5 UU ITE menyatakan "Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik."

Transaksi *e-commerce* dilakukan oleh pihak yang terkait, walaupun pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain melainkan berhubungan melalui media internet. Pada dasarnya pihak-pihak dalam jual beli secara elektronik, masing-masing memiliki hak dan kewajiban, penjual/pelaku usaha merupakan pihak yang menawarkan produk melalui Internet, oleh karena itu penjual bertanggung jawab memberikan informasi secara benar dan jujur atas produk yang ditawarkan kepada pembeli atau konsumen.⁹ Menurut Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, Konsumen memiliki Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Oleh karena itu pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar. Jika ditelisik melalui UU Perdagangan Dalam pasal 65 ayat (1) dan (2) menyatakan:

- (1) "Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.
- (2) Setiap Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1)."

Data atau Informasi tersebut sesuai dengan pasal 65 ayat (4) harus sedikit memuat a. identitas dan legalitas Pelaku Usaha sebagai produsen atau Pelaku Usaha Distribusi; b. persyaratan teknis Barang yang ditawarkan; c. persyaratan teknis atau kualifikasi Jasa yang ditawarkan; d. harga dan cara pembayaran Barang dan/atau Jasa; dan e. cara penyerahan Barang. Selain UU Perdagangan, UU ITE juga memberikan kewajiban kepada pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar, hal tersebut sudah diatur dalam Pasal 9 UU ITE menyatakan bahwa "Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan."

Selanjutnya, terdapat ketentuan khusus untuk kewajiban pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik, Pasal 49 yaitu:

⁹ Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2014): 197-208.

- 1) Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.
- 2) Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.
- 3) Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.
- 4) Pelaku Usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim.
- 5) Pelaku Usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim tanpa dasar kontrak.

Sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha apabila melanggar PP tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik pelanggar juga diberi sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada Pasal 84 ayat (2) dapat berupa:

- A. teguran tertulis;
- B. denda administratif;
- C. penghentian sementara; dan/atau
- D. dikeluarkan dari daftar izin.

Selain mendapatkan sanksi administratif, pelaku usaha yang tidak memberikan informasi secara benar dan lengkap kepada konsumen sesuai dengan ketentuan UU Perdagangan, dapat juga dikenakan sanksi pidana sesuai dengan Pasal 115 UU Perdagangan yang menyatakan: "Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah)."

Pemerintah sendiri sudah memberikan sebuah perlindungan hukum melalui Undang-undang dan Peraturan Pemerintah yang membebankan tanggung jawab kepada pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar kepada konsumen. Informasi tersebut harus memuat identitas serta subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara dan informasi, atau keadaan barang yang dijual yang diberikan harus menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang atau jasa yang ditawarkan seperti nama, alamat, dan deskripsi barang atau jasa. Dikarenakan pada saat ini banyak pelaku usaha melakukan transaksi elektronik di *e-commerce* tidak mendeskriptifkan bentuk barang secara jelas, lengkap dan benar, hal tersebut yang menyebabkan sering terjadinya permasalahan antara kurir barang dan konsumen. Konsumen merasa adanya indikasi penipuan dalam jual beli tersebut, seperti halnya konsumen memesan barang namun barang yang datang tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh konsumen.

3.2 Upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap informasi palsu melalui jual-beli melalui *e-commerce*.

Salah satu kasus yang pernah terjadi pada saat ini sedang maraknya terjadi penjualan vitamin palsu yang di jual melalui media *e-commerce*.¹⁰ Hal tersebut sangat merugikan konsumen dalam bidang kesehatan karena pada awalnya membeli vitamin melalui salah satu *e-commerce* namun setelah barang tersebut datang dan di cek lebih lanjut makan dapat dikatakan bahwa barang tersebut merupakan barang palsu. Transaksi jual beli secara *online* seperti layaknya suatu transaksi konvensional dimana menimbulkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.¹¹ Salah satu bentuk hak dan kewajiban tersebut yakni Konsumen memiliki hak mendapatkan advokasi, perlindungan dan penyelesaian sengketa. Selain itu pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi, kompensasi, atas kerugian pemanfaatan barang, penggunaan dan pemakaiannya. Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadi lah apa yang dinamakan dengan sengketa. Upaya penyelesaian sengketa ini dapat digunakan apabila konsumen merasa dirugikan atau terdapat sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik, para pihak membuat perjanjian yang dibuat melalui sistem elektronik, sehingga transaksi dagang ini termasuk dalam ruang lingkup hukum perdata.¹²

Dalam UU Perdagangan Pasal 65 ayat (5), para pihak dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik, termasuk konsumen yang bersengketa, diberi hak untuk mengajukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya. Namun dalam pengaturan mengenai penanganan sengketa, UU Perdagangan mendelegasikan pengaturan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah. Dengan demikian penanganan penyelesaian sengketa transaksi dagang elektronik menggunakan ketentuan penyelesaian sengketa sebagaimana yang digunakan pada transaksi dagang konvensional, yaitu dapat melalui penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan

Pada umumnya penyelesaian sengketa dapat dibagi menjadi dua yang pertama melalui jalur *litigasi* merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, di mana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Kedua yaitu penyelesaian sengketa *non-litigasi* yaitu adalah suatu pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan

¹⁰ Liputan6.com Waspada Penjualan Vitamin Palsu di *E-Commerce*, 2018. <https://www.liputan6.com/tekno/read/4605818/waspada-penjualan-vitamin-palsu-di-e-commerce>, dikases pada tanggal 9 agustus 2021.

¹¹ Apsari, Ni Komang Ayuk Tri Buti, and Dewa Gede Rudy. "Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja *Online* Di Luar Pengadilan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* (2016).

¹² 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.

berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak menghilangkan pertanggungjawaban pidana pelaku usaha. Oleh sebab itu pelaku dapat dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan PP No. 82 Tahun 2012 Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik dan juga UU ITE.

Upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (1) dan (2) menyatakan:

- (1) 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.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Sedangkan menurut UU ITE penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 38 ayat (1) dan (2) yang menyatakan sebagai berikut:

- (1) Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.
- (2) Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagai salah satu cara yang dapat digunakan penyelesaian sengketa *e-commerce* dikarenakan beberapa faktor yaitu: murah, cepat, dapat menjaga hubungan baik para pihak yang bersengketa, terjaga kerahasiaannya, penyelesaian dilakukan oleh para ahli di bidangnya serta tidak berpihak atau netral. Salah satunya adalah badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) yang diatur dalam UU Perlindungan konsumen. BPSK ini hanya dikhususkan untuk pelaku usaha dan konsumen yang pada umumnya transaksi meliputi jumlah yang kecil, dalam pelaksanaannya tidak terdapat batasan nilai dalam pengajuan gugatan. BPSK wajib menjatuhkan putusan selama-lamanya 21 hari. Pelaku usaha wajib melaksanakan putusan BPSK dalam jangka waktu 7 hari, Apabila terdapat keberatan maka salah satu pihak dapat mengajukan kepada pengadilan negeri dengan jangka waktu 14 hari. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK hanya diperuntukkan bagi pelaku usaha dan konsumen yang berkedudukan di dalam negeri saja.

Dalam upaya penyelesaian sengketa yang melewati batas negara atau wilayah hukum yang berbeda maka dapat menggunakan landasan arbitrase *United On International Trade Law (UNICTRAL) Arbitration Rules*. Sumber hukum ini sudah masuk ke dalam sumber hukum nasional Indonesia. Putusan arbitrase versi UNICTRAL in bersifat final dan binding, artinya putusan tersebut langsung menjadi putusan tingkat pertama dan terakhir. Putusan langsung mengikat (binding) kepada para pihak. terhadap putusan. Tertutup upaya hukum banding dan kasasi. Melekatnya sifat final

dan binding dalam putusan arbitrase, terhitung sejak salinan putusan (*copy of the award*) di sampaikan mahkamah arbitrase kepada para pihak dan sejak tanggal penerimaan salinan putusan, putusan langsung final dan mengikat pada para pihak dan jika salah satu pihak tidak mau memenuhi pelaksanaan putusan arbitrase secara sukarela, pemenuhan dapat dipaksa melalui eksekusi oleh pengadilan dengan jalan mengajukan permohonan untuk itu sesuai dengan ketentuan eksekusi yang berlaku terhadap putusan pengadilan.¹³

Selain menggunakan arbitrase tradisional untuk mempermudah penyelesaian sengketa *e-commerce* muncul alternative penyelesaian sengketa yang dapat juga melalui arbitrase *online*.¹⁴ Pada dasarnya penyelesaian sengketa arbitrase *online* sama saja dengan arbitrase tradisional hanya saja arbitrase *online* lebih menggunakan alat-alat elektronik dalam penyelenggaraannya. Suatu hal yang membedakan adalah media internet yang digunakan sebagai penghubung antara para pihak untuk bertemu dan menyelesaikan sengketa. Terdapat beberapa keuntungan yang didapatkan apabila melakukan penyelesaian sengketa pelaku usaha dan konsumen melalui *online dispute resolution* Pertama, penghematan waktu dan uang. Sesungguhnya hal ini sudah tampak dalam alternatif penyelesaian sengketa secara "tradisional" dibandingkan dengan penyelesaian melalui jalur litigasi, namun, penyelesaian sengketa secara *online* akan lebih hemat dibandingkan dengan alternatif penyelesaian sengketa offline. Keuntungan ini karena para pihak tidak perlu membayar biaya yang harus dikeluarkan untuk menghadiri persidangan dan biaya-biaya yang berkaitan dengan hal itu. Kecepatan *online dispute resolution* adalah salah satu keuntungan dasarnya. Pihak-pihak dan pihak netral tidak perlu melakukan perjalanan untuk bertemu; mereka tidak perlu ada di waktu yang sama; jangka waktu antara penyerahan dapat singkat; penyelesaian dapat berdasarkan dokumen saja.¹⁵ Kedua, biasanya biaya layanan penyelesaian sengketa perdata adalah gabungan dari biaya institusi penyelesaian sengketa, fee dan biaya pihak netral (mediator atau arbiter), dan biaya para pihak, termasuk ongkos hukum. Dalam *online dispute resolution*, beberapa biaya ini tidak ada atau berkurang signifikan. Sebagai contoh tidak ada biaya perjalanan bagi para pihak yang netral dan para pihak yang bersengketa.¹⁶

Perkembangan yang memungkinkan terjadinya perdagangan secara elektronik, telah mengilhami dilakukannya penyelesaian sengketa secara elektronik. Di tengah kegalauan atas sistem hukum yang tidak mudah mengikuti perkembangan dan cepatnya kemajuan, teknologi telah memberikan gagasan tentang penyelesaian

¹³ Hariyana, Trinas Dewi. "Peranan Hukum dalam Penyelesaian Sengketa E Commerce." *DIVERSI: Jurnal Hukum* 2, no.1 (2018): 307-335.

¹⁴ Sutiyoso, Bambang. "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Online Dispute Resolution dan Pemberlakuannya di Indonesia." *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada* 20, no. 2 (2008): 229-250.

¹⁵ Kaufmann-Kohler, Gabrielle, and Thomas Schultz. *Online dispute resolution: challenges for contemporary justice*. Kluwer Law International BV, 2004.

¹⁶ Paustinus, Siburian. "Arbitrase Online: Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara Elektronik." *Djambatan, Jakarta* (2009).

sengketa secara *online*, dalam bentuk arbitrase secara *online*.¹⁷ Namun dalam pelaksanaannya putusan arbitrase *online* dalam sengketa konsumen internasional dalam hukum di Indonesia belum bisa diterapkan, karena adanya berbagai kendala hukum. Putusan arbitrase internasional menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dalam Pasal 67 ayat (2) (a), yaitu: (2) Penyampaian berkas permohonan pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) harus disertai dengan: a. Lembar asli atau salinan otentik Putusan Arbitrase Internasional, sesuai dengan perihal otentifikasi dokumen asing, dan naskah terjemahan resminya dalam bahasa Indonesia.

4. Kesimpulan

Tanggung jawab pelaku usaha dalam jual-beli melalui *e-commerce* secara eksplisit sudah diatur dalam UU Perdagangan, UU ITE dan UU Perlindungan konsumen. Dalam UU ITE dan UU Perdagangan setiap pelaku usaha diberikan tanggung jawab untuk diwajibkan untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar kepada konsumen, Sedangkan dalam UU perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan benar. Sanksi yang dapat menjerat pelaku usaha menurut UU Perdagangan maka pelaku usaha dapat dipenjara lama 12 (dua belas) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah), juga dapat dikenakan sanksi administratif sesuai dengan PP tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Upaya penyelesaian sengketa informasi palsu melalui *e-commerce* dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Jalur non litigasi di dalam negeri dapat dilakukan di badan penyelesaian sengketa konsumen terlebih dahulu apabila belum selesai bisa melanjutkan ke pengadilan sedangkan apabila melewati batas negara dapat dilakukan melalui arbitrase.

Daftar Pustaka

Buku

Efendi, Jonadi dan Ibrahim, Johnny. *"Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris"*. (Depok, Permada Media Group, 2018)

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya, Bandung, 2014.

Jurnal

Apsari, Ni Komang Ayuk Tri Buti, and Dewa Gede Rudy. "Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja *Online* Di Luar Pengadilan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* (2016).

Astuti, Desak Ayu Lila, and AA Ngurah Wirasila. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM HAL TERJADINYA KERUGIAN." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*: 1-5.

¹⁷ Barkatullah, Abdul Halim. "Penerapan Arbitrase *Online* dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi *E-Commerce*." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 17, no. 3 (2010): 363-382

- Barkatullah, Abdul Halim. "Penerapan Arbitrase *Online* dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi *E-Commerce*." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 17, no. 3 (2010): 363-382
- Berata, Bagus Made Bama Anandika, and IGN Parikesit Widiatedja. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi yang Dilakukan Konsumen dengan Cara Hit and Run." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 4, no. 3 (2016).
- Hariyana, Trinas Dewi. "Peranan Hukum dalam Penyelesaian Sengketa E Commerce." *DIVERSI: Jurnal Hukum* 2, no. 1 (2018): 307-335.
- Kaufmann-Kohler, Gabrielle, and Thomas Schultz. *Online dispute resolution: challenges for contemporary justice*. Kluwer Law International BV, 2004.
- Medah, Melgiana. "E-Commerce sebagai pendukung pemasaran perusahaan." *Partner* 16, no. 1 (2009): 74-81.
- Paustinus, Siburian. "Arbitrase *Online*: Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara Elektronik." *Djambatan, Jakarta* (2009).
- Pradnyaswari, Ida Ayu Eka, and I. Ketut Westra. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Menggunakan Jasa E-Commerce." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 5: 758-766.
- Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2014): 197-208.
- 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.
- Sukarmi, Sukarmi, and Yudhi Tri Permono. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Secara Online." *Jurnal Hukum* 35, no. 1 (2019): 77-100.
- Sutiyoso, Bambang. "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui *Online Dispute Resolution* dan Pemberlakuannya di Indonesia." *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada* 20, no. 2 (2008): 229-250.
- Van Gobel, Dadang A. "Penyelesaian Sengketa Investasi Asing Dalam Bidang Pertambangan Melalui Arbitrase Internasional." *LEX ET SOCIETATIS* 2, no. 3 (2014).

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa [Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872]
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik [Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952]
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 013 Tentang Perdagangan [Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512]
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen [Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821]
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik.