



## Melacak Jaminan Perlindungan Konsumen: Analisis UU No. 8/1999 Dalam Transaksi E-commerce

Tania Novika <sup>1)</sup>, Margo Hadi Pura <sup>2)</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang

2010631010153@student.unsika.ac.id <sup>1)</sup>

margo.hadi@fh.unsika.ac.id <sup>2)</sup>

### Abstrak

Perdagangan berkembang pesat dengan adanya e-commerce. Bahkan perdagangan lintas benua dapat dilakukan dengan mudah. E-commerce memudahkan serta menguntungkan proses transaksi sehingga membuat banyak orang tertarik. Meskipun menguntungkan dan menarik, namun kemungkinan resiko pelanggaran hak oleh salah satu pihak tidak dapat dihindari. Untuk meminimalisir pelanggaran dan melindungi proses transaksi, diperlukan undang-undang perlindungan hukum terhadap konsumen. Penyusunan penelitian dilakukan dengan pemanfaatan metode penelitian yuridis normatif dengan sumber bacaan ilmiah dari berbagai macam sumber sebagai pedoman. Diketahui dari hasil penelusuran, bahwa konsumen memiliki beberapa hak dan pelaku usaha memiliki kewajiban yang harus dilakukan kepada konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan oleh undang-undang nomor 8 tahun 1999 yaitu tentang badan-badan perlindungan konsumen, pemberian sanksi bagi yang melanggar dan tentang kerugian. Upaya hukum konsumen yang mengalami kerugian dapat ditempu melalui jalan pengadilan atau jalan di luar pengadilan.

**Kata kunci:** E-commerce, Perlindungan, Transaksi.

### Abstract

Trade is growing rapidly with e-commerce. Even cross-continental trade can be done easily. E-commerce also makes the transaction process easier, making many people interested. Even though it is profitable and attractive, the possible risk of rights violations by one of the parties cannot be avoided. To minimize violations and protect the transaction process, legal protection laws are needed for consumers. The preparation of the research was carried out by utilizing normative juridical research methods with scientific reading sources from various sources as a guide. It is known from the search results that consumers have several rights and perpetrators have obligations that must be carried out towards consumers. Legal protection for consumers is provided by law number 8 of 1999, namely regarding consumer protection bodies, providing sanctions for violations and regarding losses. Legal action for consumers who experience losses can be done through the courts or outside the courts.

**Key words:** E-commerce, Protection, Transactions.

## PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang melaju pesat termasuk dalam bidang teknologi dan komunikasi, membawa dampak signifikan bagi dunia perdagangan. Kemajuan dalam bidang teknologi membuat semakin maraknya penggunaan internet dalam hal perdagangan. Adanya Internet memudahkan komunikasi antar penjual dan pembeli dan dapat membantu konsumen dalam berbelanja jarak jauh. Bisnis perdagangan yang menggunakan sarana internet banyak diminati dalam dunia perdagangan karena kemudahannya. Perkembangan e-commerce menurut riset yang dilakukan oleh A.T



Kearney, pasar e-commerce Indonesia sendiri pada tahun 2013 mencapai US\$ 1,3 miliar. Pengguna Internet Indonesia telah mencapai 39 juta, sekitar 5 juta atau 12% di antaranya pengguna internet menggunakan internet sebagai media transaksi elektronik. Sedangkan berdasarkan hasil survei terbaru untuk periode 2022-2023 oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia diketahui telah mencapai 215,63 juta orang. Dapat dilihat bahwa perkembangan pengguna internet sendiri berkembang sangat pesat dari tahun 2013 yang hanya ada 39 juta pengguna menjadi 215.63 juta pengguna. Maka tidak heran bila perdagangan yang menggunakan internet atau yang lebih dikenal dengan e-commerce sangat diminati. Terdapat data Statista Market Insights yang menyebutkan bahwa jumlah pengguna e-commerce di Indonesia terpantau meningkat 12,79% pada tahun 2022 dengan 178,94 juta orang. Dimana Jumlah tersebut lebih banyak dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebanyak 158,65 juta pengguna. Diproyeksikan juga bahwa pada tahun 2023 akhir, jumlah pengguna e-commerce dapat mencapai 196,47 juta pengguna. Statista bahkan memprediksi pada tahun 2027 kenaikan jumlah pengguna dapat mencapai 244,67 juta, hal tersebut didukung dengan maraknya aplikasi perbelanjaan online yang dibuat semakin mudah dan menarik ditambah dengan cara promosi mereka yang dapat menarik pelanggan, contohnya seperti mengundang idol KPOP dan menjadikan mereka sebagai brand ambassador untuk pemasaran.

Menurut Para Ahli, Kalakota dan Whinston, pengertian E-commerce adalah aktivitas belanja online dengan menggunakan jaringan internet, dan cara transaksinya melalui transfer uang secara digital. Sedangkan menurut Jony Wong pengertian dari electronic commerce adalah pembelian, penjualan dan pemasaran barang / jasa melalui sistem elektronik. Pengertian e-commerce sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Terdapat beberapa manfaat dari e-commerce tersebut sehingga dipilih oleh konsumen dan pelaku usaha dalam jual-beli barang atau jasa, manfaat tersebut di antaranya adalah:

1. Menghemat waktu ;
2. Dapat membeli walau jaraknya jauh ;
3. Mampu meningkatkan market exposure;
4. Mampu meningkatkan customer loyalty;
5. Mampu meningkatkan supplier management;
6. Mampu mengurangi biaya operasional(operating cost);
7. Dapat mempersingkat waktu produksi;
8. Selalu Buka;
9. Manajemen Persediaan Otomatis;
10. Mempermudah pembayaran karena dapat dilakukan secara online.

Selain dari keuntungan dan manfaat yang menarik seperti yang tertera di atas, e-commerce ternyata masih memiliki kekurangan. Kekurangan tersebut seperti pada perlindungan hukum bagi konsumennya. Cela dari kekurangan ini dapat dirasakan dalam proses bertransaksi. Proses transaksi tanpa pertemuan langsung antara penjual dan pembeli dalam e-commerce rawan akan terjadinya penipuan dan kecurangan, serta ketidaksesuaian barang atau jasa yang ditawarkan. Oleh sebab itu, B.J. Habibie pada tahun 1999 telah membuat sebuah gebrakan yang dapat memberikan perlindungan kepada konsumen dengan cara mengesahkan sebuah undang-undang tentang perlindungan konsumen. Undang-undang tersebut adalah undang-undang no



8 tahun 1999. Jaminan apa saja yang ditawarkan dalam undang-undang no 8 tahun 1999 untuk melindungi konsumennya, hal tersebut melatarbelakangi dilakukannya penelitian terhadap Perlindungan hukum bagi konsumen yang diberikan dalam undang-undang no 8 tahun 1999.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah yuridis normatif, yaitu kajian perundang-undangan, asas hukum, norma dan lain-lainnya. Pada pembahasan ini metode yang digunakan adalah deskriptif normatif, yaitu penggambaran dan analisis data. sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas Bahan hukum primer yaitu aturan hukum, bahan hukum sekunder yaitu tulisan-tulisan dari pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti atau yang berkaitan dengan bahan hukum primer. Bahan hukum primer berupa buku, jurnal dan makalah, serta bahan hukum tersier yaitu antara lain seperti artikel-artikel pada surat kabar, kamus hukum. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli E-commerce yang Diberikan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999**

Maraknya perbelanjaan online yang memudahkan konsumen dalam berbelanja akibat dari perkembangan teknologi yang berkembang pesat dari zaman ke zaman. Dengan adanya perkembangan teknologi yang menjadikan perdagangan semakin mudah, membuat berbelanja di zaman sekarang menjadi hal yang tidak sulit dan tidak menyita banyak waktu. Hanya dengan internet, bahkan sambil rebahan pun konsumen bisa menjangkau semua jenis produk yang diinginkan tanpa perlu jauh-jauh dan kepanasan di jalan hanya untuk mendatangi toko tersebut. Aktivitas belanja secara online memang menguntungkan konsumen, akan tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen masih dapat dirugikan. Kerugian konsumen dapat terjadi akibat kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak seimbang, sehingga konsumen memerlukan suatu perlindungan hukum dalam proses bertransaksi melalui e-commerce.<sup>1</sup> Konsumen adalah pengguna barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga maupun orang lain, dan tidak untuk memproduksi barang atau jasa lain atau memperdagangkannya kembali. Transaksi konsumen ialah proses terjadinya peralihan kepemilikan antara penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.<sup>2</sup>

Posisi konsumen yang terbilang lemah, maka dari itu memerlukan perlindungan hukum. Dalam melindungi Konsumen, pemenuhan hak dari konsumen sangat berarti. Pemenuhan hak konsumen dapat dilakukan baik oleh negara maupun pelaku usaha. Dengan terpenuhinya hak konsumen, maka akan melindungi konsumen dari kerugian pada berbagai aspek. Negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum konsumen guna mewujudkan tujuan

<sup>1</sup> Desi Sommaliagustina, Yulia Fatma, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-commerce dan Penyelesaian Sengketa Konsumen E-commerce Dalam Perdagangan Produk Wanita di Kota Pekanbaru", Jurnal Hukum, Vol 7 No 2 (Oktober 2019) 325.

<sup>2</sup> Cindy Aulia Khotimah, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-beli Online E-commerce" Jurnal Hukum Bisnis, Vol 1



perlindungan hukum bagi konsumen.<sup>3</sup> Hak yang didapat konsumen terdapat pada pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen, yaitu :

1. Hak memilih barang atau jasa sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan oleh penjual;
2. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur akan kondisi dan jaminan barang atau jasa yang didapat;
3. Hak kompensasi, ganti rugi, penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dipromosikan.

Selain hak dari konsumen, terdapat juga kewajiban bagi pelaku usaha yang diatur dalam pasal 7 undang-undang perlindungan konsumen, yaitu :

1. Wajib memberi informasi yang benar, jelas dan jujur terkait kondisi barang atau jasa yang diperdagangkan;
2. Memberi penjelasan penggunaan barang atau jasa;
3. Memberi perbaikan dan pemeliharaan;
4. Memberi kompensasi ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam pasal 8 undang-undang perlindungan konsumen bahkan lebih tegas lagi melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian yang dinyatakan dalam label, etiket keterangan atau iklan penjualan barang dan jasa tersebut. Ketidaksiesuaian dari spesifikasi barang yang tertera dalam iklan dengan yang diterima oleh konsumen merupakan suatu bentuk pelanggaran bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. jika terjadi, maka konsumen sesuai pasal 4 huruf H undang-undang perlindungan konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Sedangkan untuk pelaku usaha sesuai dengan pasal 7 huruf g undang-undang perlindungan konsumen memiliki kewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Terdapat sanksi apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, yaitu pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan pasal 62 undang-undang perlindungan konsumen.<sup>4</sup> Menurut pasal 1 ketentuan umum ayat 1 Peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 57 tahun 2001 tentang badan perlindungan konsumen nasional presiden republik Indonesia. Definisi dari Perlindungan konsumen menurut undang-undang tersebut adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>5</sup> Mochtar kusumaatmadja memberikan definisi hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup masyarakat. selain itu definisi lain dari hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di

<sup>3</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Bandung: Nusa Media, 2016), hlm.17

<sup>4</sup> Cindy Aulia Khotimah, loc.cit

<sup>5</sup> Pasal 1 UU Nomor 57 tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional Presiden Republik Indonesia.



dalam pergaulan hidup.<sup>6</sup>

Pasal 1 ayat 1, undang-undang nomor 8 tahun 1999 yang berisi tentang perlindungan terhadap konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Meski transaksi terjalin melalui elektronik, akan tetapi transaksi tersebut masih mengharuskan dua belah pihak, yaitu penjual dan pembeli untuk saling berinteraksi secara online melalui platform e-commerce dalam proses bertransaksi.<sup>7</sup> Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terdapat 65 pasal di dalamnya. Undang-undang ini disahkan di Jakarta pada tanggal 20 April 1999 oleh presiden republik Indonesia yang saat itu adalah Bachruddin Jusuf Habibie. Perlindungan konsumen dalam undang-undang ini berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Asas ini terdapat pada pasal 2 undang-undang nomor 8 tahun 1999. Dalam bab 8 undang-undang nomor 8 tahun 1999 mengatur tentang badan Perlindungan konsumen nasional. Pada pasal 31 dan 32 dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen, maka dibentuklah suatu badan perlindungan konsumen nasional yang berkedudukan di ibukota NKRI dan bertanggung jawab kepada presiden. Badan Perlindungan konsumen nasional dalam bab 1 ketentuan umum pasal 1 ayat 3 peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 57 tahun 2001 tentang badan perlindungan konsumen nasional presiden republik Indonesia. Badan Perlindungan Konsumen nasional tersebut disebut juga BPKN, yaitu suatu badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan Perlindungan konsumen. Dengan fungsi untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah sebagai upaya mengembangkan Perlindungan konsumen di Indonesia, hal ini terdapat dalam pasal 33 bab 8.

Selain lembaga perlindungan konsumen dari pemerintah terdapat juga lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang disebutkan dalam bab 9 pasal 44. Dalam menyelesaikan sengketa, konsumen dapat mengetahuinya dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 bab 10 tentang penyelesaian sengketa dalam pasal 45, yaitu:

1. Konsumen yang dirugikan diperbolehkan menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang berwenang;
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana;
4. Gugatan melalui pengadilan dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian di luar pengadilan yang sebelumnya telah dipilih para pihak yang bersengketa gagal tercapai kesepakatan bersama.<sup>8</sup>

Pada pasal 46 ayat 1 diatur tentang siapa saja yang dapat melakukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha. Menurut pasal ini yang dapat melakukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha yaitu konsumen yang dirugikan atau seorang ahli waris dari konsumen yang bersangkutan. selain itu yang dapat melakukan gugatan adalah sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama, dan lembaga

<sup>6</sup> Mukti Fajar, Reni Budi Setianingrum, Muhammad Annas, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2019) hlm.6 dan 7.

<sup>7</sup> Pasal 1 ayat 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>8</sup> Pasal 45 UU Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen



perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang telah memenuhi syarat. Juga pemerintah atau instansi terkait, jika barang atau jasa yang dikonsumsi mengakibatkan kerugian materi yang besar dan korban yang tidak sedikit. salah satu perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 ini mengatur tentang pemberian sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan, seperti pada pasal 60. Pasal 60 terdapat wewenang dari badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar pasal 19 ayat 2 dan ayat 3, pasal 20, pasal 25, dan pasal 26. Sanksi administratif tersebut berupa ganti rugi yang paling banyak yaitu Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Selain itu dapat juga dilakukan penuntutan pidana terhadap pelaku usaha atau pengurusnya sesuai dengan pasal 61. Sanksi pidana yang dapat dikenakan antara lain pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Sanksi tersebut dijatuhkan apabila pelaku usaha melanggar ketentuan pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat 2, pasal 15, pasal 17 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat 2, dan pasal 18. Sedangkan untuk pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat 1, pasal 14, pasal 16 dan pasal 17 ayat 1 huruf d dan huruf f, dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Pada ayat 3 pasal 62, terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian, dapat diberlakukan suatu ketentuan pidana yang berlaku. Selain sanksi pidana yang terdapat dalam pasal 62, dalam pasal 63 juga terdapat hukuman tambahan yang berupa perampasan barang tertentu, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu sehingga dapat menyebabkan timbulnya kerugian, mewajibkan penarikan barang dari peredaran, dan pencabutan izin e-commerce.

Dari banyaknya pasal dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 ternyata belum dapat melindungi konsumen secara utuh dalam transaksi e-commerce dikarenakan adanya keterbatasan akan pengertian tentang pelaku usaha. Pelaku usaha yang disebutkan dalam undang-undang perlindungan konsumen hanya dapat menjangkau pelaku usaha yang wilayah usahanya berada di wilayah negara republik Indonesia saja, sedangkan e-commerce adalah perdagangan yang dapat melintasi benua dengan wilayah hukum suatu negara yang berbeda, sehingga jika terjadi suatu hal yang tidak diinginkan, konsumen masih berkemungkinan untuk mendapat kerugian.<sup>9</sup>

### **Upaya Hukum yang Dapat Ditempuh Jika Konsumen Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli**

Dalam pasal 1 ayat 1 UU perlindungan konsumen no 8 tahun 1999 dikatakan perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam proses bertransaksi, tidak bisa dilakukan secara sepihak. Selain itu ada perantara dalam transaksi e-commerce yaitu bank yang digunakan dalam transaksi. Konsumen dapat melakukan upaya hukum tertentu jika mengalami kerugian dalam proses transaksi jual beli yang terjadi dalam e-commerce. Upaya hukum tersebut seperti pada undang-undang perlindungan konsumen pasal 45 ayat 2 yang mengatakan bahwa jika terjadi sengketa antara pembeli dan penjual, para pihak dapat melakukan upaya hukum yaitu melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Pilihan akan menyelesaikan sengketa di luar

<sup>9</sup> Bagus Hanindy Mantri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce", Jurnal Law Reform, Vol 3, Nomor 1, 2007.



pengadilan maupun di dalam pengadilan, dapat dipilih berdasarkan pilihan sukarela dari pihak yang bersengketa. Menurut pasal 19 ayat 1 dan ayat 3 undang-undang Perlindungan Konsumen, apabila konsumen merasa dirugikan, konsumen dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada pelaku usaha dan pelaku usaha harus memberi tanggapan dan atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi dilangsungkan. Jika pelaku usaha pabrikan dan atau pelaku usaha distributor menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen. Maka dalam pasal 23 undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan, konsumen dapat menggugat dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau dengan cara mengajukan gugatan kepada peradilan di tempat kedudukan konsumen. Konsumen juga berhak mendapatkan advokasi serta perlindungan dan penyelesaian sengketa secara benar, hal ini sudah diatur dalam pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen.

Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut undang-undang nomor 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa, penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan dengan cara atau berupa proses konsultasi, mediasi, negosiasi, konsiliasi atau penilaian oleh para ahli. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ada dua macam yaitu arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa yang lainnya seperti konsultasi, mediasi, konsiliasi. Arbitrase secara bahasa berasal dari kata *arbitrare* (latin) yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara berdasarkan kebijaksanaan. Arbitrase merupakan penyerahan sengketa secara sukarela kepada pihak ketiga yang netral, yaitu individu atau arbitrase sementara (*ad hoc*). Penyelesaian sengketa melalui arbitrase harus didahului dengan kesepakatan tertulis untuk saling sepakat dan mengikat diri oleh para pihak agar dapat melakukan penyelesaian dengan menambahkan klausul pada perjanjian pokok. Jika belum menambahkan, maka para pihak dapat menggunakan akta kompromis yang ditandatangani oleh kedua pihak yang disaksikan oleh notaris. Untuk dapat menyelesaikan sengketa dengan cara putusan arbitrase, harus didaftarkan kuasanya ke panitera pengadilan negeri, setelah didaftarkan, menurut undang-undang nomor 30 tahun 1999, majelis arbitrase diperintahkan agar segera menjatuhkan putusan arbitrase selambat-lambatnya 30 hari sejak selesainya pemeriksaan sengketa oleh arbiter. Jika terdapat kesalahan administrasi, 14 Hari sejak putusan dijatuhkan, yang bersangkutan mempunyai hak untuk meminta dilakukan koreksi. Putusan ini bersifat final dan mengikat para pihak.

Konsultasi yaitu tindakan personal pemberian pendapat untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan antara pihak klien oleh seseorang yang disebut Konsultan. Konsultan dalam penyelesaian sengketa akan memberikan pendapat hukum seperti yang diminta oleh kliennya. Keputusan yang akan diambil dari penyelesaian sengketa tersebut berada di tangan kliennya sendiri, meski terkadang konsultan diberi kesempatan untuk merumuskan bentuk penyelesaian seperti apa yang diinginkan oleh kliennya. Hasil dari konsultasi yaitu berupa saran dan tidak mengikat secara hukum. Negosiasi merupakan sarana bagi para pihak yang terlibat sengketa untuk berdiskusi terkait penyelesaian sengketa tersebut tanpa melibatkan pihak ketiga. Kesepakatan yang dicapai dalam negosiasi dituangkan secara tertulis dan ditandatangani serta dilaksanakan oleh para pihak yang bersengketa. Mediasi ialah intervensi terhadap suatu sengketa oleh pihak ketiga yang disebut mediator. mediator tidak berpihak dan netral terhadap membantu para pihak yang berselisih agar mencapai suatu kesepakatan secara bersama. Mediator tidak mempunyai hak untuk



mengambil keputusan, tugas mediator hanya membantu para pihak menyelesaikan sengketa sebagai fasilitator. Konsiliasi ialah penyelesaian sengketa di mana seseorang atau beberapa orang atau badan menjadi penengah yang disebut konsiliator dan mempertemukan para pihak yang bersengketa serta memberikan fasilitas kepada para pihak yang bersengketa tersebut. Konsiliator ikut serta dalam memberikan solusi terhadap masalah yang sedang disengketakan. Bentuk penggantian kerugian yang didapat dapat berupa pengembalian uang seharga barang atau jasa yang dibeli, penggantian barang atau jasa yang sejenis dan atau setara nilainya dengan barang atau jasa yang dijanjikan, perawatan kesehatan, pemberian santunan yang sesuai. Hal ini merupakan bentuk penggantian yang terdapat dalam pasal 19 ayat 1 undang-undang perlindungan konsumen. BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 20 hari kerja, hal ini untuk menghindari proses penyelesaian sengketa konsumen yang berlarut-larut. Menurut pasal 56 undang-undang Perlindungan Konsumen berbunyi:

1. Pelaksanaan putusan wajib dilakukan paling lambat 7 hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 55.
2. Keberatan dapat diajukan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
3. Apabila tidak ada keberatan yang diajukan dalam jangka waktu paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan, maka dianggap telah menerima putusan dari badan penyelesaian sengketa konsumen.
4. Jika ketentuan yang diperintahkan tidak dijalankan oleh pelaku usaha. Maka badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
5. Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen dianggap sebagai bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam sebuah transaksi terdapat konsumen dan pelaku usaha. Sebagai seorang konsumen terdapat beberapa hak yang ada dalam dirinya dan sebagai seorang pelaku usaha memiliki kewajiban yang harus dilakukan kepada konsumen yang telah meminta barang dan atau jasa dari pelaku usaha tersebut. Perlindungan hukum bagi konsumen diharapkan dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam hal bertransaksi dengan pelaku usaha. Definisi dari perlindungan hukum sendiri terdapat dalam pasal 1 ketentuan umum ayat 1 peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 57 tahun 2001 tentang badan perlindungan konsumen nasional presiden republik Indonesia. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan oleh undang-undang nomor 8 tahun 1999 yaitu dalam undang-undang ini mengatur tentang badan-badan atau lembaga-lembaga perlindungan terhadap konsumen. Penyelesaian sengketa terhadap transaksi sendiri diatur dalam pasal 45. Untuk mengetahui siapa saja yang dapat melakukan gugatan, hal ini terdapat dalam pasal 46. Undang-undang no 8 tahun 1999 juga mengatur tentang pemberian sanksi bagi yang melanggar dan tentang kerugian. Upaya hukum yang dapat ditempuh jika konsumen mengalami kerugian diantaranya melalui jalan pengadilan atau jalan di luar pengadilan, seperti mediasi, arbitrase, konsoliasi, konsultasi dan negosiasi. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini terdapat dalam undang-undang nomor



30 tahun 1999.

Mengingat kemajuan zaman yang semakin meningkat dan transaksi jual-beli yang tidak dapat dihindarkan karena merupakan suatu kebiasaan dalam bidang perekonomian. Dengan adanya e-commerce diharapkan dapat memberikan kemudahan yang lebih banyak daripada kekurangannya. Tapi, dalam suatu hal pasti ada kekurangan karena tidak ada yang sempurna dalam dunia ini. Saran dari penulis, diharapkan agar lebih memperhatikan aspek keamanan dalam bertransaksi sehingga kecurangan-kecurangan dalam transaksi e-commerce dapat diminimalisir, dan perlindungan hukum terhadap konsumen lebih ditingkatkan serta memberi pasal-pasal yang tidak rancu, karena dalam beberapa pasal di dalam undang-undang perlindungan konsumen terdapat beberapa cela yang bisa digunakan oleh pelaku usaha yang nakal.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penyelesaian artikel ini. Terima kasih juga kepada para sumber yang dijadikan referensi dalam penulisan, berkat referensi tersebut akhirnya artikel ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Penulis juga turut berterima kasih kepada diri penulis sendiri karena sudah sanggup menyelesaikan artikel ini di tengah terpaan rasa malas dalam diri. Semoga dengan adanya artikel ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Barkatullah Halim. (2016). *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.
- Aulia, Cindy Khotimah. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-beli Online E-commerce*. *Jurnal Hukum Bisnis*, 1.
- Ayu, Ida Eka Pradnyaswari & ketut, I westra. (2020). *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-beli Menggunakan Jasa Ecommerce*. *Jurnal Kertha Semaya*. 8(5). 758-766.
- Hanindyo, Bagus Mantri. (2007). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. *Jurnal Law Reform*, 3(1).
- Igid. (2023). *Pengguna Internet Indonesia Paling Banyak Usia Berapa?*. <https://www.indonesia.go.id/mediapublik/detail/2093#:~:text=Berdasarkan%20hasil%20survei%20Asosiasi%20Penyelenggara,orang%20pada%20periode%202022%2D2023>.
- Mukti, Fajar., Budi Reni Setianingrum & Muhammad Annas. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mustajab, Ridhwan. (2023). *Pengguna E-Commerce RI Diproyeksi Capai 196,47 Juta pada 2023*. <https://dataindonesia.id/ekonomi-digital/detail/pengguna-ecommerce-ri-diproyeksi-capai-19647-juta-pada-2023>.
- Nur, Rifqani Fauziah Hanif. *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Website punya djkn kemenkeu. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpkn/manado/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-PenyelesaianSengketa>.
- Sommaliagustina, Desi & Fatma, Yulia. (2019). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-commerce dan Penyelesaian Sengketa Konsumen E-commerce Dalam Perdagangan Produk Wanita di Kota Pekanbaru*. *Jurnal Hukum*. 7(2). 325.
- Sri, Yudha Wulandari. (2018). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual-beli E-commerce*. *Jurnal Ilmu Hukum*. 2(2). 199-210.
- Syafina, Alya Azani & Oktapiani, Dini, dkk. (2021). *Pengaturan Hukum Yang*



Mengawasi E-commerce Di Indonesia. [Makalah].  
Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.  
Undang-undang nomor 57 tahun 2001 tentang badan perlindungan konsumen nasional presiden republik Indonesia.  
Zulham. (2013). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Kencana.  
<https://idcloudhost.com/pengertian-e-commerce-dan-contohnya-komponenjenis-dan-manfaat-e-commerce/>