

## Penyelesaian Sengketa *e-Commerce* Melalui *Online Dispute Resolution*

**Muhammad Iqbal Suma**

Avicenna Institute, North Sulawesi, Indonesia

email: [Muhammadiqbalsuma@gmail.com](mailto:Muhammadiqbalsuma@gmail.com)

---

### **Abstract**

*Technological breakthroughs have driven significant growth in the economic sector, especially in increasing electronic transactions through digital platforms. The growth of e-commerce transactions has also led to trade disputes that are detrimental to consumers. This study aims to see how aspects of consumer protection are in e-commerce transactions. This research will also analyze how the process of resolving e-commerce transaction disputes through settlement via Online Dispute Resolution (ODR). The results of the research show that the government has made efforts to protect consumers by issuing Law number 8 of 1999 concerning consumer protection. Even so, the law has not been able to guarantee consumer protection in digital transactions in e-commerce. This is because the model of transactions carried out via digital platforms is different from conventional face-to-face transactions. Therefore, it is necessary to optimize and change several aspects of the consumer protection law so that it is able to cover consumer protection in e-commerce transactions. One of the dispute resolution processes is through the Online Dispute Resolution (ODR), which is a Development of Alternative Dispute Resolution (AD). ODR enables efficient dispute resolution through a faster and cheaper process.*

**Keywords :** Consumer Protection; E-Commerce; Dispute

### **PENDAHULUAN**

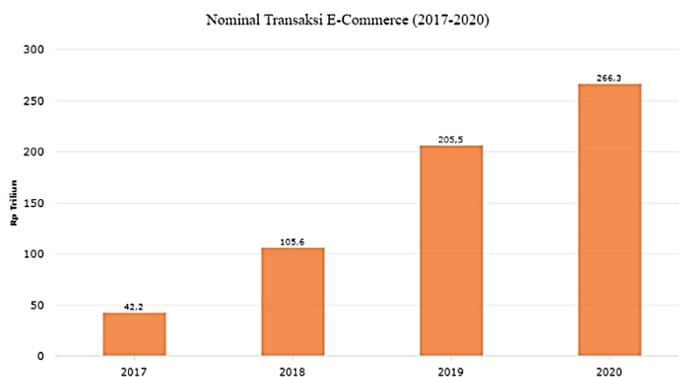
Petunjuk Perkembangan teknologi digital telah mengubah dan membentuk kehidupan masyarakat di berbagai sektor, ekonomi, politik, Kesehatan, Pendidikan hingga pelayanan publik. Pergeseran segala aktivitas ke ranah digital memungkinkan masyarakat melakukan seluruh kegiatan dalam jangka waktu singkat, dapat dilakukan dari mana saja dan meningkatkan produktivitas kerja. Salah satu aspek yang sangat terpengaruh dengan perkembangan teknologi digital adalah sektor ekonomi dan bisnis yang melahirkan transaksi daring melalui toko online atau *e-commerce*.

Transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*) telah memberikan peluang untuk melakukan transaksi tidak hanya untuk nilai tinggi tetapi juga untuk transaksi bernilai rendah yang sebelumnya jarang dan rumit. Ada banyak klasifikasi yang

berbeda untuk jenis *e-commerce*.<sup>1</sup> Penelitian ini terutama berfokus pada *e-commerce Business-to-Consumer* (B2C) yang didefinisikan sebagai 'aktivitas bisnis yang melayani konsumen akhir dengan produk dan/atau layanan. Pada tahun 2020, total transaksi B2C di Indonesia mencapai nilai 11 milyar dollar, yang meliputi bisnis perjalanan, *fashion* dan kecantikan serta produk elektronik.<sup>2</sup>

Tercatat, pengguna *e-commerce* di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 139 juta pengguna, kemudian naik 10,8% menjadi 154,1 juta pengguna di tahun 2018. Pada tahun 2019 akan diproyeksikan menjadi 168,3 juta pengguna dan pada tahun 2023 diproyeksikan akan menjadi 212,2 juta.<sup>3</sup>

Pada 2020 terdapat kenaikan nominal transaksi *e-commerce* 29,6% dari Rp 205,5 triliun pada 2019 menjadi Rp 266,3 triliun. Sejalan dengan pesatnya transaksi *e-commerce* tersebut, transaksi pembayaran digital juga meningkat pesat yang tercermin dari volume penggunaan uang elektronik dalam transaksi *e-commerce*. Kenaikan volume tersebut menyebabkan pangsa penggunaan uang elektronik dalam transaksi *e-commerce* pada kuartal IV 2020 mencapai 41,71%, jauh melebihi pangsa penggunaan metode transfer bank dan tunai yang masing-masing hanya mencapai sekitar 20,23% dan 19,01%.



Tabel 1. Nilai Transaksi *e-commerce*

Kementerian Perdagangan (Kemendag) mencatat, terdapat 9.393 layanan pengaduan konsumen pada 2021 atau naik menjadi 10 kali lipat dibandingkan tahun sebelumnya atau sebanyak 931 layanan pengaduan. Adapun dari jumlah tersebut sebanyak 95,3% atau 8.949 konsumen membuat pengaduan di sektor niaga elektronik/niaga-el (*e-commerce*).



<sup>1</sup>Abedi, F., Zeleznikow, J., & Bellucci, E. (2019). "Universal standards for the concept of trust in online dispute resolution systems in e-commerce disputes." *International Journal of Law and Information Technology* 27 no. 3 (2019) : 209-237.

<sup>2</sup>Aziz, M. F., & Hidayah, M. A. (2020). "Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (Odr) Di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 9 No 2 : 275.

<sup>3</sup>Laporan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). (2021). [YLKI Catat 535 Aduan Konsumen Sepanjang 2021 \(katadata.co.id\)](https://www.katadata.co.id), diakses tanggal 20 Januari 2024.

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Konsumen

Pengaduan di sektor niaga meliputi sektor makanan dan minuman, jasa transportasi, pengembalian dana (*refund*), pembelian barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau rusak, barang tidak diterima konsumen, pembatalan sepihak oleh pelaku usaha, waktu kedatangan barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, penipuan belanja daring, serta penggunaan aplikasi media sosial yang tidak berfungsi.

GrabToko menjadi perusahaan *e-commerce* dengan pengaduan konsumen terbanyak menurut data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Lembaga tersebut mencatat, 26% dari total aduan perusahaan *e-commerce* terkait GrabToko pada 2021. 13% dari total aduan *e-commerce* terkait layanan di Tokopedia. Lazada berada di peringkat ketiga dengan cakupan aduan sebesar 11%. Shopee berada di peringkat keempat dengan 9% dari total aduan. Posisi kelima diisi Akulaku yang aduannya mencakup 7% dari total aduan. Masalah utama pengaduan konsumen pada 2021 adalah barang yang tidak diterima (29%). Selanjutnya, ada aduan soal refund dengan 14% dari total aduan dan barang tidak sesuai dengan 12% dari total aduan.

Perkembangan *e-commerce* diatur di dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 *juncto* (jo) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (PP No. 82/2012). Berbeda dari proses jual-beli yang merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), bahwa *e-commerce* pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi.<sup>4</sup>

Untuk menekan resiko yang ditimbulkan akibat kerugian pihak konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak sebagai Lembaga yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen melalui jalur di luar pengadilan. Meskipun demikian, pertumbuhan model bisnis yang melibatkan transaksi digital serta keterlibat lebih dari satu pihak dalam transaksi online, menuntut perlunya dilakukan optimalisasi regulasi BPSK, agar dapat memperluas cakupan sengketa hingga kepada sengketa jual beli online melalui platform digital.<sup>5</sup>

Konsumen memiliki resiko yang lebih besar dibandingkan pelaku usaha, dengan kata lain hak konsumen sangat rentan. Karena posisi tawar konsumen yang lemah, hak-hak konsumen sangat berisiko untuk dilanggar. Sehubungan dengan kedudukan konsumen, ia harus dilindungi oleh hukum. Karena salah satu ciri, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (*protection*) kepada masyarakat. Perlindungan terhadap masyarakat harus diwujudkan dalam bentuk

---

<sup>4</sup>ROHAINI, R., Dewi Septiana, S. H., & Joshua, P. (2018). "Penyelesaian Sengketa Online Marketplace Antara Penjual dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution." *Pactum Law Journal* 2 No. 1 : 537-549.

<sup>5</sup>Lestari, M. A., Meliala, D. A. S. W., Anudiwanti, P., & Amalina, N. N. (2021). "Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Proteksi Hak Konsumen di Ranah Siber." *Jurnal Hukum Lex Generalis* 2 No. 4 : 309-328.

kepastian hukum yang merupakan hak konsumen.<sup>6</sup>

Dalam *e-commerce*, seperti dalam perdagangan *offline*, perselisihan muncul. Untuk menyelesaikan *e-dispute* mekanisme tradisional, seperti pengadilan dan *Alternative Dispute Resolution* (ADR), memakan waktu dan mahal. Hal ini telah menyebabkan pengembangan sistem penyelesaian sengketa yang tepat untuk lingkungan online, yang dikenal sebagai (ODR). Dibandingkan dengan ADR tradisional, ODR memiliki beberapa *Online Dispute Resolution* keunggulan seperti penghematan sumber daya waktu dan biaya, fleksibilitas proses, kecepatan lebih, transparansi, dan ketertelusuran.<sup>7</sup>

ODR sendiri merupakan versi *online* dari *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang melibatkan penggunaan konferensi video, surat elektronik (surel), fitur obrolan serta sistem yang terotomatisasi. Model penyelesaian sengketa melalui ODR dapat diterapkan dalam bentuk *online settlement* (penyelesaian daring), *online mediation* (mediasi daring) dan *online arbitration* (arbitrase daring).<sup>8</sup>

Dengan menerapkan *Online Depute Resolution* (ODR) dalam *e-commerce* maka hal ini diharapkan mampu mengatasi berbagai persoalan dan permasalahan secara cepat dan akurat sehingga tidak ada lagi kepastian hukum yang dapat menimbulkan konflik di lingkungan masyarakat, dengan menggunakan ODR sengketa transaksi *online* diselesaikan secara *online* juga. Penelitian ini akan fokus pada bagaimana bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi *online e-commerce* serta bagaimana proses penyelesaian sengketa yang merugikan pihak konsumen dalam transaksi di *e-commerce*.

## METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode yuridis normatif yaitu dengan mengkaji bahan pustaka atau data sekunder yang meliputi bahan hukum primer, sekunder dan tersier yang meliputi peraturan perundang-undangan, tinjauan pustaka, teori hukum, atau penelitian sebelumnya. Penulis menggunakan pendekatan undang-undang serta metode studi kepustakaan (*library research*). Upaya yang dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan studi dokumentasi yaitu dengan mempelajari atau menelaah secara kritis dokumen hukum yang mempunyai hubungan dengan permasalahan hukum mengenai perlindungan hukum konsumen serta penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

## PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce

Pentingnya campur tangan negara didasari oleh derasnya arus perkembangan hukum akibat perkembangan teknologi di abad ini, suara-suara yang akhirnya menyebar ke hampir seluruh belahan dunia dalam bentuk “gerakan perlindungan konsumen” (*consumer movement*). Pemerintah kemudian menerbitkan peraturan perundang-undangan dan undang-undang yang secara khusus mengatur dan

---

<sup>6</sup>Kesuma, D. A., & Triputra, Y. A. (2020). *Urgency of Consumer Legal Protection and E-Commerce Dispute Resolution Through Arbitration in the Asian Market*. In *The 2nd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities*. (Jakarta Barat: Atlantis Press, 2020), 1147-1161.

<sup>7</sup>Abedi, F., Zeleznikow, J., & Bellucci, E. *Ibid.* 209-237.

<sup>8</sup>Aziz, M. F., & Hidayah, M. A. *Ibid.* 275.

melindungi kepentingan konsumen, sebagai berikut:<sup>9</sup>

- 1) Konsumen memerlukan pengaturan tersendiri, karena dalam suatu hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen yang merupakan pengguna barang dan jasa untuk kepentingannya sendiri dan bukan untuk memproduksi atau memperdagangkan
- 2) Konsumen memerlukan fasilitas atau prosedur hukum tersendiri, sebagai upaya untuk melindungi atau memperoleh haknya.

Mengenai transaksi jual beli ini secara umum (*lex generalis*) diatur dalam Kitab Undang- Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) Buku III Tentang Perikatan, khususnya Bab I sampai dengan Bab V dan beberapa pasal yang berkaitan sebagai aturan hukum umum, tetapi secara khusus (*lex specialis*) transaksi jual beli elektronik ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Demi menghindari adanya pelanggaran yang dimungkinkan dapat terjadi dalam transaksi perdagangan melalui sistem elektronik, undang-undang telah dengan jelas mewajibkan menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar agar timbul rasa saling percaya di antara para pihak. Hal tersebut dimuat dalam Pasal 65 ayat (4) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang berbunyi "Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling 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.

Pelanggaran yang terjadi dalam kegiatan transaksi elektronik menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah setiap orang yang secara melawan hukum mengakses sistem elektronik orang lain dengan cara apapun dengan melanggar, menerobos, melampaui atau menjebol sistem pengamanan, penipuan, pencemaran nama baik, *bullying*, perjudian online, dan lain sebagainya. Namun yang disorot dalam hal ini adalah bentuk pelanggaran yang dapat mengakibatkan kerugian pada pihak konsumen yang melakukan jual-beli dalam *online marketplace*.<sup>10</sup>

Tentang Jual Beli *Online* menurut Undang-Undang Perdagangan yaitu Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 24 bahwa perdagangan melalui sistem elektronik merupakan perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik antara konsumen dan pelaku usaha. Transaksi Online Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pengertian transaksi elektronik berdasarkan Pasal 1 ayat (2) UU No. 11 Tahun 2008 menjelaskan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Saat sebelum

---

<sup>9</sup>Kesuma, D. A., & Triputra, Y. A. *Ibid.* 1147-1161.

<sup>10</sup>Iqbal, J. (2018). "Perlindungan Bagi Konsumen Online Marketplace Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)." *Jurist-Diction* 1 No. 2 : 557-578.

melaksanakan transaksi elektronik, konvensi wajib telah terjalin menyepakati sistem elektronik yang hendak digunakan buat melaksanakan transaksi antar konsumen dan pelaku usaha. Transaksi apabila transaksi yang dikirim pengirim sudah diterima serta disetujui oleh penerima telah ditetapkan sesuai dalam Pasal 20 ayat (1) UU Nomor 11 Tahun 2008.

Regulasi yang mengatur dan memberikan perlindungan terhadap konsumen tertuang dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun demikian, UU perlindungan Konsumen ini secara khusus belum mengantisipasi perkembangan teknologi informasi di dalam pengaturannya. Mengingat Undang-Undang tersebut dikeluarkan jauh sebelum terjadinya perubahan dalam model bisnis elektronik hari ini, banyak aspek yang belum diatur secara rinci dan menyeluruh dalam undang-undang tersebut untuk menjamin perlindungan hukum bagi konsumen dari kerugian yang ditimbulkan dalam transaksi elektronik di toko *online*.

Karakteristik yang berbeda dalam sistem perdagangan melalui teknologi elektronik tidak tercover dalam UU Perlindungan Konsumen tersebut. Untuk itu perlu dibuat peraturan hukum mengenai *cyberlaw* termasuk di dalamnya tentang *e-commerce* agar hak-hak konsumen sebagai pengguna teknologi elektronik dalam proses perdagangan khususnya dalam melakukan transaksi *e-commerce* dapat terjamin.<sup>11</sup>

Hal ini antara disebabkan karena, dalam transaksi dengan platform digital, seperti Shopee atau Tokopedia, transaksi yang dilakukan tidak hanya melibatkan 2 pihak sebagaimana pada transaksi konvensional yang hanya melibatkan pembeli dan penjual. Dalam transaksi di toko *online*, setidaknya melibatkan 4 pihak dalam transaksi tersebut; pihak penjual atau pemilik toko dan barang, pihak platform atau penyedia layanan digital, pihak pembeli serta pihak jasa pengirim, yang bertanggung jawab terhadap prosedur pengiriman barang kepada konsumen.

Dalam transaksi jual beli *online*, pihak *e-commerce* atau platform penyedia layanan tidak sepenuhnya menguntungkan konsumen dengan beberapa alasan yaitu:<sup>12</sup>

- 1) Lemahnya regulasi sektoral yang melindungi konsumen;
- 2) Produsen *e-commerce*, termasuk *provider* aplikasi belum sepenuhnya mempunyai itikad baik dalam bertransaksi;
- 3) Belum ada perlindungan data pribadi konsumen;
- 4) *Provider* banyak menyisipkan perjanjian baku yang tidak dipahami konsumen;
- 5) Aspek literasi dan keberdayaan konsumen yang masih rendah.

Terkait dengan hak konsumen dan pelindungannya, Peter Cartwright mengemukakan teori Paternalistik sebagai justifikasi bagi negara untuk melakukan perlindungan konsumen. Intervensi negara diperlukan dengan mengambil kebijakan intervensi untuk mengatasi potensi yang merugikan konsumen, untuk mencegah kerugian yang dialami konsumen akibat perjanjian

---

<sup>11</sup>Wulandari, Y. S. (2018). "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce." *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 2 No. 2: 199-210.

<sup>12</sup>Rongiyati, S. (2019). "Pelindungan konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik." *Negara Hukum* 10 No. 1. : 211

yang merugikan konsumen.<sup>13</sup>

Sebagai jaminan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi *online*, Pasal 18 ayat (4) UU No. 19 Tahun 2016 menjelaskan pelaku usaha dan konsumen dapat menentukan mengenai forum yang akan menyelesaikan sengketa yang dialami seperti melalui Lembaga pengadilan, Lembaga arbitrase, dan Lembaga lainnya yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa diantara par apihak tersebut. Gugatan dapat diajukan oleh pihak-pihak yang memang mengalami kerugian akibat kegiatan melalui *e-commerce*.

Dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU PK), "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".

Berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen terdapat 2 Pasal tentang hak konsumen yang sering dilanggar pelaku usaha dalam toko *online* yakni adalah :

Pasal 4 huruf a. "hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa"

Pasal 4 huruf c. "hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;"

Lebih tegas lagi dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen setidaknya terdapat 2 Pasal tentang Kewajiban Pelaku usaha yakni Toko *Online* ini, yakni :

Pasal 7 huruf b. "memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan"

Pasal 7 huruf f. "memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan".

Apabila terjadi persoalan dimana konsumen mengalami kerugian dalam hal menggunakan jasa Toko *Online*, dapat dilihat dari rumusan Pasal 1 Angka 2 dan Pasal 1 Angka 3 UU Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa apabila melanggar Hak Konsumen dan Kewajibannya maka Pelaku Usaha pemilik toko dapat dimintai Pertanggung Jawabannya dan wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jasa dan/atau barang.

Meskipun demikian, hal ini belum secara tepat menjelaskan pihak yang bertanggung jawab atau yang disebut pemilik toko, apakah aplikasi penyedia layanan atau pemilik toko yang membuka lapak di platform digital. Hal inilah yang sering kali menimbulkan kebingungan konsumen pada saat mengajukan pengaduan, apakah tanggung jawab tersebut adalah milik pemilik lapak barang yang dijual atau pada platform digital penyedia lapak.

Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara *online*, berdasarkan UU ITE dan PP PSTE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Kontrak Elektronik itu sendiri menurut Pasal 48 ayat (3) PP PSTE setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut; data identitas para

---

<sup>13</sup>Kusumawardani, Q. D. (2019). "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Internet Terhadap Konten Web Umpan Klik Di media Online." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19 No. 1 : 11-30.

pihak; objek dan spesifikasi; persyaratan Transaksi Elektronik; harga dan biaya; prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak; ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.<sup>14</sup>

Berdasarkan Pasal 46 UU Perlindungan Konsumen, yang dapat mengajukan gugatan dalam sengketa perlindungan konsumen atas pelanggaran pelaku usaha adalah dapat dilakukan 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 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 sesuai dengan anggaran dasarnya;
- 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.

Berdasarkan Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen ayat (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". Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen ayat (2): "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa".

Pasal 38 UU ITE (informasi dan transaksi elektronik) mengatur bahwa para pihak dapat menggugat jika pelaksanaan transaksi elektronik merugikan pihak lain. Dengan diakuinya barang bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah di pengadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat 1.2 dan 3 UU ITE, maka barang bukti tersebut dapat digunakan konsumen di pengadilan sebagai bukti transfer atau bukti pembayaran, SMS atau pesan dari media sosial negara. perjanjian untuk melakukan pembelian, nama, alamat, nomor telepon dan nomor rekening pelaku usaha.

## **2. Penyelesaian Sengketa Melalui Online Dispute Resolution (ODR)**

Masalah *e-commerce* telah muncul sebagai akibat dari ekspansi progresif pasar. Perselisihan dapat timbul dalam hal pembelian fisik atau *offline*, hal yang sama dapat dikatakan untuk pembelian *online*.<sup>15</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebenarnya telah mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha serta larangan-larangan yang bertujuan untuk memberi perlindungan terhadap konsumen. Selain itu UUPK juga mengatur mengenai hak dan kewajiban

---

<sup>14</sup>Khotimah, C. A., & Chairunnisa, J. C. (2016). "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce)." *Jurnal Bussines Law Review* 1 : 17-18

<sup>15</sup>Akhtar, N., Khan, A., & Habib, R. I. (2022). "Online Dispute Resolution as a Solution to E-Commerce Disputes: A Comparative Study of Pakistan and UK." *Journal of Contemporary Issues in Business and Government* 28 No. 3 : 20

konsumen. Beberapa hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK adalah:<sup>16</sup>

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain haknya yang sebagaimana disebutkan di atas, konsumen juga memiliki beberapa kewajiban yang diatur dalam Pasal 5, dalam hal ini supaya konsumen tidak mendapatkan kerugian karena ketidakhati-hatiannya sendiri. Kewajiban tersebut di antaranya adalah:<sup>17</sup>

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 39 ayat (2) UU ITE mendefinisikan bahwa selain menyelesaikan gugatan perdata, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga lain. Penyelesaian sengketa secara nonlitigasi dapat dilakukan melalui Lembaga Swadaya Masyarakat, Direktorat Perlindungan Konsumen Kementerian Perindustrian dan Perdagangan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Setiap badan hukum memiliki pendekatan yang berbeda dalam menyelesaikan kasus yang ada.

Permasalahan dalam transaksi *e-commerce* adalah cara penyelesaian sengketa yang tidak sejalan dengan sifat borderless area kontrak elektronik, luasnya jangkauan perdagangan kontrak elektronik transnasional, dan kurangnya kontak tatap muka antara para pihak dalam melakukan transaksi elektronik. Cara yang ditawarkan dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang meliputi opsi hukum, penggunaan prinsip-prinsip hukum perdata internasional dan jalur litigasi dan nonlitigasi konvensional dianggap tidak menyelesaikan permasalahan yang ada. , mengingat kompleksitas yang harus dihadapi dalam menyelesaikan sengketa yang ada.

---

<sup>16</sup>Setiantoro, A., Putri, F. D., Novitarani, A., & Njatrijani, R. (2018). "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 7 No. 1 : 1-17.

<sup>17</sup>*Ibid.*

Sistem hukum juga mengalami beberapa krisis yang mempercepat langkah menuju digitalisasi. Salah satunya adalah tingkat yang sangat tinggi dari penggugat yang diwakili sendiri (*self-represented litigants*), atau SRL. Banyak orang yang datang ke sistem pengadilan akhir-akhir ini tidak memiliki uang untuk dapat membayar perwakilan dari pengacara yang kompeten.<sup>18</sup> Orang-orang ini memilih untuk mewakili diri mereka sendiri meskipun mereka tidak memiliki pelatihan hukum. Sistem pengadilan dirancang untuk dinavigasi oleh individu yang memahami proses kompleks dan bahasa khusus. Tidak segera jelas bagi SRL langkah-langkah apa yang perlu mereka ambil atau dokumen apa yang perlu diajukan pada setiap tahap proses peradilan. Ketika SRL datang ke pengadilan dan mulai mengajukan pertanyaan tentang apa yang harus mereka lakukan dalam kasus hukum mereka, staf administrasi pengadilan dan pustakawan hukum sering enggan memberi mereka terlalu banyak informasi atau bantuan karena takut mereka akan dituduh memberikan layanan hukum tanpa kualifikasi yang sesuai untuk melakukannya.

Tantangan seputar akses terhadap keadilan bukanlah hal baru. Pada 1970-an, gerakan akar rumput muncul di Amerika Serikat untuk memperluas akses ke resolusi yang cepat dan adil bagi warga negara. Itu disebut penyelesaian perselisihan alternatif (*alternative dispute resolution*), atau ADR. Tumbuh dari puluhan tahun bekerja di bidang manajemen tenaga kerja seputar penyelesaian perselisihan perburuhan, para aktivis memperkenalkan ADR untuk memberikan penyelesaian yang adil untuk perselisihan bernilai rendah di luar gedung pengadilan.<sup>19</sup>

*Online Dispute Resolution* (ODR) adalah cabang penyelesaian sengketa yang mana menggunakan fasilitas teknologi untuk memberikan penyelesaian terhadap sengketa antara para pihak. Yang mana dalam hal ini menggunakan negosiasi, mediasi atau arbitrase ataupun kombinasi diantara ketiganya. Dalam hal ini ODR dikategorikan sebagai bagian dari *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Bedanya adalah bahwa ODR merubah pandangan tradisional dengan penggunaan teknik yang inovatif dan teknologi online pada prosesnya.<sup>20</sup>

Penyelesaian sengketa *online* (ODR) muncul pada akhir 1990-an sebagai hasil dari ADR. Ini berfokus pada cara terbaik menggunakan teknologi informasi atau komunikasi untuk membantu pihak yang bersengketa menyelesaikan perselisihan mereka. Awalnya ODR dirancang untuk menyelesaikan perselisihan yang muncul secara online antara dua orang asing yang mungkin tidak akan pernah bertemu secara langsung. Pasar *e-commerce* seperti *eBay* menyadari bahwa mereka perlu menyediakan cara yang cepat dan adil bagi penggunanya untuk menyelesaikan perselisihan guna mendorong orang untuk mempercayai pembelian *online*.

Dengan menerapkan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam *e-commerce* maka hal ini diharapkan mampu mengatasi berbagai persoalan dan permasalahan secara cepat dan akurat sehingga tidak ada lagi kepastian hukum yang dapat

---

<sup>18</sup>Dyer C. (2018). *Self-represented litigants: a guide for government and court decision makers*. (Resour. Guide No. 4 Gov. Law Library) : p. 12

<sup>19</sup>Rule, C. (2020). "Online dispute resolution and the future of justice." *Annual Review of Law and Social Science* 16 : 277-292.

<sup>20</sup>Utama, G. S. (2017). "Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice." *Business Law Review* 3 No. 1 : 15

menimbulkan konflik di lingkungan masyarakat, dengan menggunakan ODR sengketa transaksi *online* diselesaikan secara *online* juga.

ODR muncul pada akhir 1990-an sebagai hasil dari ADR. Ini berkonsentrasi pada cara yang paling efektif untuk menggunakan data atau teknologi informasi yang dapat membantu pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan perbedaan mereka. Atau, ADR mengacu pada proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Ini berisi berbagai strategi untuk menyelesaikan perselisihan tanpa menggunakan gugatan, atau, dengan kata lain, menyelesaikan masalah di luar gedung pengadilan. Belakangan ini, banyak individu dan komunitas hukum yang mengakuinya sebagai strategi atau metodologi penyelesaian konflik. Di sisi lain, ODR adalah jenis penyelesaian perselisihan yang menggunakan teknologi untuk menyelesaikan masalah antar pihak.<sup>21</sup>

ODR memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mencegah, mengelola, dan menyelesaikan perselisihan antara penjual dan pembeli dalam transaksi *e-commerce*. ODR muncul dari kebutuhan unik *e-commerce online* di mana secara geografis dan hukum tidak memungkinkan untuk membawa perselisihan ke pengadilan untuk diselesaikan.

Secara umum, proses ODR di bawah platform ODR UE terdiri dari empat langkah:

- a) Pengadu konsumen mengajukan keluhan ke platform ODR, dan platform ODR memberi tahu pedagang;
- b) Para pihak menyetujui badan penyelesaian sengketa;
- c) Badan penyelesaian sengketa menangani pengaduan; dan
- d) Badan penyelesaian sengketa mengumumkan hasilnya dan menutup pengaduan.

Keberhasilan peluncuran dan penskalaan ODR menunjukkan bagaimana teknologi dapat membantu memodernisasi pengadilan. Dulu hanya orang berpenghasilan tinggi yang memiliki akses ke Internet, karena untuk mengakses Internet diperlukan koneksi *broadband* yang mahal dan laptop atau komputer yang mahal. Tetapi sekarang ledakan teknologi seluler berbiaya rendah, dikombinasikan dengan akses murah ke Internet melalui jaringan seluler, telah membuat akses hemat biaya ke layanan *online* jauh lebih umum. Belajar dari ODR, penyedia layanan hukum dan pengadilan menyadari bahwa mereka dapat memanfaatkan Internet dan teknologi seluler untuk memperluas akses keadilan secara signifikan bagi orang-orang di setiap tingkat pendapatan dan pendidikan. Perangkat lunak dapat membantu para pihak memahami pilihan mereka, pada akhirnya mengarahkan mereka ke saluran yang sesuai untuk mencapai penyelesaian yang adil untuk setiap kasus, seperti versi digital dari gedung pengadilan multi-pintu Sander. Para pemimpin di ruang layanan hukum mulai secara eksplisit mengutip daya tarik yang dicapai oleh sistem ODR *e-commerce* global sebagai cetak biru untuk masa depan peradilan sipil di Indonesia.

## KESIMPULAN

UU nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen merupakan salah satu regulasi yang diterbitkan untuk mengatasi terjadinya sengketa yang merugikan

---

<sup>21</sup>Akhtar, N., Khan, A., & Habib, R. I. *Log.cit*.

konsumen dalam transaksi perdagangan. Meskipun begitu, dalam kasus sengketa yang merugikan konsumen dalam transaksi elektronik *e-commerce*, UU perlindungan konsumen belum sepenuhnya dapat mencakup persoalan tersebut. Hal ini dikarenakan UU tersebut belum bisa mencakup transaksi digital, dimana proses transaksi yang dilakukan secara online berbeda bentuk dengan transaksi konvensional yang dilakukan secara tatap muka. Transaksi online yang dilakukan lintas batas wilayah serta melibatkan 4 pihak sekaligus; penjual, penyedia platform digital, perusahaan pengiriman serta pembeli, memiliki konsekuensi dan tanggung jawab hukum yang harus diatur dalam regulasi yang jelas untuk memberikan kepastian hukum. Selain itu, karena transaksi online dilakukan secara digital, konsumen dan pembeli tidak bertemu langsung serta produk yang ditawarkan kepada konsumen belum bisa dilihat secara langsung, sehingga rentan terhadap potensi penipuan atau barang yang tidak sesuai sampai kepada konsumen. Oleh sebab itu, UU perlindungan konsumen perlu melakukan optimalisasi atau perubahan pada beberapa aspek yang menyangkut transaksi *online* di *e-commerce*.

Penyelesaian sengketa bisnis atas transaksi elektronik (*e-commerce*) saat ini belum mencerminkan nilai kewajaran. Hal ini terjadi dalam suatu perjanjian jual beli *online* jika ada pihak yang dirugikan yang dimungkinkan untuk mendapatkan ganti rugi wanprestasi, karena wanprestasi tersebut merugikan pihak lain. Ganti rugi wanprestasi dapat berupa pemenuhan perjanjian, pemenuhan perjanjian dan ganti rugi itu sendiri, ganti rugi biasa, pembatalan perjanjian disertai ganti rugi. Apabila tahapan perjanjian jual beli secara *online* dapat dimasukkan: melalui Litigasi Pasal 38 ayat (1) UU ITE dan non Litigasi Pasal 39 ayat (2) UU ITE Dalam sengketa, Pasal 38 dan Pasal 39 ITE Undang-undang menjelaskan: Pasal 38 (1) Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menjalankan sistem elektronik dan/atau penggunaan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian, (2) Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang merugikan masyarakat, dan Pasal 39 (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (2) Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif atau arbitrase sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu upaya penyelesaian sengketa tersebut adalah melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) yang merupakan pengembangan dari *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Undang-Undang di Indonesia telah memberikan alasan yang jelas bahwa ODR sangat dimungkinkan dilakukan di Indonesia, namun demikian uang harus dicerna lebih saksama adalah mengenai prosedur ODR itu sendiri, sehingga alangkah baiknya apabila pemerintah melakukan revisi Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 dan menambah pasal yang berkaitan dengan ODR.

## REFERENSI

### Buku

Dyer, C. 2018. *Self-represented litigants: a guide for government and court decision makers*. Resour. Guide No. 4 Gov. Law Library.

## Jurnal

- Abedi, F., Zeleznikow, J., & Bellucci, E. (2019). "Universal standards for the concept of trust in online dispute resolution systems in e-commerce disputes." *International Journal of Law and Information Technology* 27 no. 3 (2019): 209-237.
- Akhtar, N., Khan, A., & Habib, R. I. "Online Dispute Resolution as a Solution to E-Commerce Disputes: A Comparative Study of Pakistan and UK." *Journal of Contemporary Issues in Business and Government* 28 no. 3 (2022).
- Aziz, F. M., & Hidayah, M. A. "Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (Odr) Di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 9 no 2 (2020): 275.
- Iqbal, J. "Perlindungan Bagi Konsumen Online Marketplace Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)." *Jurist-Diction* 1 no. 2 (2018): 557-578.
- Kesuma, D. A., & Triputra, Y. A. *Urgency of Consumer Legal Protection and E-Commerce Dispute Resolution Through Arbitration in the Asian Market. In The 2nd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities*. Jakarta Barat: Atlantis Press, 2020.
- Kusumawardani, Q. D. "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Internet Terhadap Konten Web Umpan Klik Di media Online." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19 no. 1 (2019): 11-30.
- Khotimah, C. A., & Chairunnisa, J. C. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce)." *Jurnal Bussines Law Review* 1.
- Laporan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). 2021.
- Lestari, M. A., Meliala, D. A. S. W., Anudiwanti, P., & Amalina, N. N. "Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Proteksi Hak Konsumen di Ranah Siber." *Jurnal Hukum Lex Generalis* 2 no. 4 (2021): 309-328.
- Rohaini, R., Dewi Septiana, S. H., & Joshua, P. "Penyelesaian Sengketa Online Marketplace Antara Penjual dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution." *Pactum Law Journal* 2 no. 1 (2018): 537-549.
- Rongiyati, S. "Pelindungan konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik." *Negara Hukum* 10 no. 1 (2019).
- Rule, C. "Online dispute resolution and the future of justice." *Annual Review of Law and Social Science* 16 (2020): 277-292.
- Setiantoro, A., Putri, F. D., Novitarani, A., & Njatrijani, R. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 7 no. 1 (2018): 1-17.
- Utama, G. S. "Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice." *Business Law Review* 3 no. 1 (2017).
- Wulandari, Y. S. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce." *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 2 no. 2 (2018): 199-210.