

# TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI *ONLINE* DI INDONESIA

**Andhika Yusuf Permana**

andhikayusuf19@yahoo.co.id

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

**Munawar Kholil**

munawar.kholil@gmail.com

Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

## **Abstract**

*This article for analytic, a problematic consumer protection, and the dispute for consumer case. This research form normative legal research which perspective. A data used is secondary and tertiary data. Method of collection use document. Technique analytic a data using syllogism deduction. A problematic consumer protection on online transaction agreement Indonesian unsolved, due by lack of awareness consumer a conflict solution, lack of knowledge consumer protect law, and over difficult on dispute. Dispute online transaction use non litigation and litigation. Dispute non litigation via Indonesian National Board of Arbitration, Consumer Dispute Settlement Board, National Consumer Protection Agency, Mediation and Negotiation. Negotiation, this way the most effect and efficient, because taking conclusion propose dealing together.*

**Key word:** protection, consumer, transaction.

## **Abstrak**

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji, problematika perlindungan konsumen, dan penyelesaian sengketa konsumen dalam perjanjian jual beli *online*. Jenis penelitian merupakan hukum normatif bersifat preskriptif. Jenis data yang digunakan data sekunder dan tersier. Teknik pengumpulan menggunakan studi kepustakaan. Teknik analisis data secara deduksi silogisme. Problematika perlindungan konsumen dalam perjanjian jual beli *online* di Indonesia belum terpecahkan, disebabkan karena kurangnya kesadaran dari konsumen untuk menyelesaikan sengketa, kurangnya pengetahuan hukum perlindungan konsumen, dan terlalu rumitnya dalam penyelesaian hukum. Penyelesaian sengketa dalam jual beli *online* dapat melalui non litigasi dan litigasi. Penyelesaian non litigasi melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Mediasi, dan Negosiasi. Negosiasi merupakan salah satu jalur yang paling efektif dan efisien, karena dalam pengambilan keputusan lebih mengedepankan kesepakatan bersama.

**Kata Kunci:** perlindungan, konsumen, jual beli

## **A. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi dari tahun ke tahun sangatlah pesat, pada era sekarang, mengakibatkan seseorang dengan mudah melakukan berbagai macam hal, tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Internet merupakan salah satu wujud nyata dari perkembangan teknologi informasi, yaitu hampir separuh dari populasi manusia di dunia merupakan pengguna aktif internet, bahkan Indonesia termasuk peringkat ke 6 (enam) sebagai negara dengan jumlah pengguna internet terbanyak di dunia, dengan 132 (seratus tiga puluh dua) juta pengguna.

Dunia maya adalah media elektronik dalam jaringan computer, yang digunakan untuk keperluan komunikasi, yang terhubung langsung. Dunia maya ini merupakan integrasi dari berbagai peralatan teknologi komunikasi dan jaringan computer (sensor, transduser, koneksi, transmisi, prosesor, signal, kontroler) yang dapat menghubungkan peralatan komunikasi (komputer, telepon genggam, instrumentasi elektronik, dan lain-lain) yang tersebar diseluruh penjuru dunia secara interaktif.

Banyak masyarakat yang melakukan transaksi jual beli melalui media *online*, membuat perputaran uang yang terjadi begitu cepat dan banyak, mengakibatkan banyak dari penjual yang menjajakan

dagangannya melalui media *online*, dan hal itu bisa mengakibatkan berbagai macam permasalahan mulai dari kestabilan ekonomi sampai perbuatan melawan hukum (Nugraha, 2015:91). Korban dari kondisi meningkatnya jual beli melalui media kebanyakan konsumen, karena konsumen merupakan salah satu pihak yang dianggap lemah, dan mudah dipengaruhi. Berdasarkan data sepanjang 2015 jumlah laporan penipuan jual beli via online menacapai 150 kasus, ada peningkatan cenderung 60% dari tahun sebelumnya. Pada 2014 lalu, kasus penipuan dengan modus ini hanya 90 kasus.

Permasalahan dalam jual beli *online* di Indonesia, menarik untuk dipelajari, mengenai norma atau aturan dalam perlindungan konsumen dan mekanisme penyelesaiannya, agar memperluas ilmu pengetahuan, dan kedepannya dapat lebih bermanfaat. Dari alasan-alasan diatas inilah penulis tertarik untuk meneliti sebuah penulisan hukum yang berjudul "Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli *Online* di Indonesia"

## B. Metode Penelitian

Penelitian hukum adalah menemukan koherensi, yaitu adalah aturan hukum yang sesuai norma hukum dan adakah norma yang berupa perintah atau larangan itu sesuai dengan prinsip hukum, serta apakah tindakan seseorang sesuai dengan norma hukum atau prinsip hukum (Peter Mahmud Marzuki, 2014: 47). Dalam proses penelitian hukum, diperlukan metode penelitian tersebut untuk mencapai tujuan dari penelitian hukum. Pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan undang-undang (*statue approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*history approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan koseptual (*conceptual approach*) (Peter Mahmud Marzuki, 2014: 133). Penulis menggunakan beberapa pendekatan, antara lain pendekatan undang-undang (*statue approach*). Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Bagi penelitian untuk kegiatan praktis, pendekatan undang-undang ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dengan undang-undang lainnya atau antara undang-undang dan Undang-Undang Dasar atau antara regulasi dan undang-undang. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argument untuk memecahkan isu yang dihadapi (Peter Mahmud Marzuki, 2014: 133). Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Sedangkan bahan sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa buku-buku baik dibidang ilmu hukum ataupun buku yang ada kaitannya dengan Perlindungan Konsumen, kamus-kamus hukum, makalah-makalah dan hasil karya ilmiah para sarjana, jurnal hukum, serta literature dan hasil penelitian lainnya.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Problematika Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli *Online* di Indonesia.

Problematika perlindungan konsumen merupakan permasalahan mengenai perlindungan konsumen, yang terjadi akibat tidak terpenuhinya hak-hak dari konsumen. Problematika perlindungan konsumen menjadi sebuah permasalahan yang sangat serius, dan perlu adanya penanganan. Berdasarkan data laporan yang masuk ke kepolisian setiap tahunnya selalu mengalami kenaikan, dengan korban sebagian besar adalah konsumen, konsumen merupakan pihak yang lemah dalam suatu transaksi *online*, dikarenakan konsumen adalah pihak pertama yang memenuhi kewajiban atau pembayaran (*transfersystem*), dan kesempatan itulah yang dimanfaatkan pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan.

Masalah perlindungan konsumen adalah sebuah permasalahan yang sering terjadi di masyarakat dan sulit dalam penanganannya, selama masih banyaknya konsumen yang dirugikan. Masalah perlindungan konsumen menjadi sulit dalam penanganannya karena disebabkan oleh beberapa faktor. Terdapat dua faktor yang menyebabkan permasalahan perlindungan konsumen, yaitu:

- a. Faktor Internal
  - 1) Konsumen merasa pesimis mendapatkan ganti rugi, karena transaksi dilakukan tanpa berinteraksi secara langsung dengan pelaku usaha/penjual.
  - 2) Konsumen merasa kerugian tidak terlalu besar sehingga merasa tidak perlu mencari ganti rugi.
  - 3) Kurangnya pengetahuan masyarakat akan perlindungan konsumen yang disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan pembinaan.
- b. Faktor Eksternal
  - 1) Konsumen merasa penyelesaian sengketa melalui jalur hukum dirasa terlalu ribet, memakan waktu, serta biaya yang tidak sedikit (Antonius Dwicky Cahyadi, 2014:15).
  - 2) Lemahnya penegakan hukum di Indonesia, hal itu terlihat dari banyaknya kasus yang tidak ditindak lanjuti. Berdasarkan informasi, Sebanyak 200 ribu berkas perkara di Kejaksaan tidak jelas status hukumnya alias mangkrak. (Liputan6.com, 21 November 2016).

Mengatasi problematika perlindungan konsumen dalam jual beli *online* di Indonesia bukanlah sesuatu yang mudah dibutuhkan proses yang panjang serta peran dari semua pihak. Ada beberapa metode dalam bentuk tindakan yang dapat dipakai, untuk mengatasi permasalahan tersebut, tindakan-tindakan yang dapat diambil antara lain:

a. Secara Preventif

Tindakan preventif yaitu tindakan yang dilakukan oleh pihak berwajib sebelum penyimpangan sosial terjadi agar suatu tindak pelanggaran dapat diredam atau dicegah. Pengendalian yang bersifat preventif umumnya dilakukan dengan cara melalui bimbingan, pengarahan dan ajakan.

b. Secara Represif

Tindakan represif yaitu suatu tindakan aktif yang dilakukan pihak berwajib pada saat penyimpangan sosial terjadi agar penyimpangan yang sedang terjadi dapat dihentikan.

c. Secara Kuratif

Tindakan kuratif yaitu tindakan yang diambil setelah terjadinya tindak penyimpangan sosial. Tindakan ini ditujukan untuk memberikan penyadaran kepada para pelaku penyimpangan agar dapat menyadari kesalahannya serta mampu memperbaiki kehidupannya, sehingga dikemudian hari tidak lagi mengulangi kesalahannya (Kemal Dermawan, 1994:3).

**a. Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Online di Indonesia**

Perlindungan konsumen itu sendiri menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Az. Nasution menyebutkan pengertian hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas – asas dan kaidah – kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan "perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum" (Zan Umar Purba, 1992:393).

Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis undang-undang, seperti Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Hukum Perlindungan Konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat "konsumen" (Shidarta, 2000:1).

Perlindungan konsumen juga terdapat pada transaksi jual beli melalui media *online*, secara khusus diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dimana bentuk dari perlindungan konsumen tersebut bersifat represif, karena isi dari ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mendasarkan pada perbuatan tindak pidana, serta memiliki sanksi hukuman penjara dan denda (Imam Sjahputra, 2010:69).

Transaksi jual beli secara *online*, berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Sistem Penyelesaian dan Transaksi Elektronik tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan. Bentuk perlindungan konsumen dalam jual beli *online* berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, lebih mengutamakan penindakan hukum berdasarkan perbuatan yang dilakukan pelaku, atas unsur-unsur perbuatan tindak pidana terkait jual beli melalui media *online*. Sedangkan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Sistem Penyelesaian dan Transaksi Elektronik, lebih berisi ketentuan yang bersifat pelaksana dari ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

#### **b. Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli**

Tinjauan yuridis perlindungan konsumen dalam jual beli. Pada dasarnya ada beberapa instrumen yang mengatur mengenai jual beli, pada jual beli secara konvensional diatur dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), sedangkan jual beli melalui media *online* diatur dalam beberapa instrument yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Secara khusus perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

##### **1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**

Secara umum mengenai bentuk perlindungan konsumen adalah kewajiban penjual atas barang yang diperjual belikan dalam kondisi utuh dan sesuai dengan permintaan atau yang diperjanjikan. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diatur mengenai kewajiban penjual yaitu menyerahkan barang, hal itu diatur dalam Pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Secara khusus mengenai bentuk perlindungan konsumen, berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, diatur dalam Pasal 1476 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai biaya penyerahan yang dipikul oleh penjual dan Pasal 1480 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai pembatalan pembelian karena kelalaian penjual.

Hak-hak pembeli juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, ketentuan tersebut terdapat dalam Pasal 1481 dan 1483 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, mengenai kondisi barang yang diterima pembeli harus dalam kondisi utuh. Kondisi utuh yang dimaksud disini yaitu barang tersebut sesuai dengan kondisi awal ketika akan membeli.

##### **2) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana**

Bentuk perlindungan konsumen, juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Perlindungan konsumen dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, diatur dalam Pasal 386. Pasal 386 berisikan mengenai barang yang dijual secara dipalsu, dan dipidana penjara paling lama empat tahun. Hal tersebut menandakan hukum di Indonesia, tidak main-main dalam penegakan hukum kepada pelaku penipuan dalam jual beli. Sanksi pidana penjara pun dapat dikenakan, ketika pelaku usaha atau penjual, tidak memenuhi kewajibannya.

##### **3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.**

Bentuk perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, diatur dalam Pasal 9. Dimana dalam Pasal 9 disebutkan dengan jelas mengenai informasi yang lengkap dan benar atas kontrak produsen, dan produk yang ditawarkan. Informasi yang jelas dan benar dimaksud mengenai informasi atas identitas, status subjek hukum, kompetisinya, syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan/ atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa.

Perbuatan yang dilarang menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, atas suatu perjanjian jual beli *online* tertuang dalam Pasal 28 ayat 1. Berdasarkan Pasal 28 ayat 1 disebutkan dengan jelas bahwa setiap orang yang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan dipidana berdasarkan Pasal 45A ayat 1. Dimana dalam Pasal 45A ayat 1 disebutkan setiap individu atau badan yang memenuhi unsur pada Pasal 28 ayat 1, dipidana penjara maksimal 6 tahun, dan denda maksimal Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah).

Secara keseluruhan pengaturan mengenai jual beli secara *online*, dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Diatur secara tegas, dimana terdapat pasal yang berisi himbauan yaitu Pasal 9, dan terdapat yang bersifat penindakan yaitu Pasal 28 ayat 1, dengan ketentuan pidana diatur dalam Pasal 45 ayat 2.

- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Pasal 49 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 merupakan ketentuan pelaksana dari Pasal 17 ayat 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dimana disebutkan dengan jelas mengenai informasi yang jelas atas syarat kontrak, iklan, batas waktu pengembalian, waktu pengiriman barang, dan pelaku usaha tidak dapat membebani biaya pengiriman kepada konsumen.

- 5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Bentuk perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan secara umum diatur dalam Pasal 4 mengenai hak-hak konsumen dan Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 4 disebutkan dengan jelas hak-hak konsumen mengenai hak untuk mendapatkan kenyamanan, kesehatan, informasi, dan ganti rugi. Sedangkan Pasal 7 disebutkan dengan jelas kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, menjamin mutu dan memberikan pelayanan yang baik dan benar.

Bentuk perlindungan konsumen atas informasi yang benar dan jujur, juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur dalam Pasal 9 dan Pasal 17 disebutkan dengan jelas mengenai larangan atas informasi yang mengandung unsur kebohongan atas mutu barang, potongan harga, standar mutu, keadaan yang baik, dan barang tersedia. Ketika pelaku usaha melanggar, maka dilarang untuk melanjutkan penawaran atau mempromosikan barang.

Kewajiban pelaku usaha, salah satunya yaitu menepati janji atas suatu kesepakatan dalam perjanjian jual beli *online*. Ketika konsumen telah melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha berdasarkan ketentuan dalam Pasal 16 wajib untuk menepati janjinya.

Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan dan dipersiapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha dalam bentuk dokumen, yang mengikat dan wajib dipenuhi konsumen. Pada dasarnya setiap pelaku usaha berhak mencantumkan klausula baku, tetapi ketentuan isi dari klausula baku, dilarang berisi hal-hal yang memberatkan konsumen, dan hal-hal dilarang tersebut tertuang dalam Pasal 18, dimana klausula baku tidak boleh mencantumkan klausula baku yang seolah-olah konsumen harus tunduk atas aturan yang dibuat pelaku usaha.

- 6) Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli *Online* sebagai Upaya Perlindungan Konsumen

Transaksi dalam jual beli *online* di Indonesia, seperti halnya sengketa pada hubungan hukum yang dilakukan secara konvensional. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, maka frekuensi terjadinya sengketa semakin tinggi, berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Sengketa ini dapat terjadi karena adanya wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Sengketa-sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui proses non litigasi (alternatif Penyelesaian sengketa) maupun litigasi (Peradilan).

Penyelesaian sengketa melalui non litigasi (alternatif penyelesaian sengketa) terdapat dua cara yaitu melalui cara damai (negosiasi), dan melalui cara adversarial atau penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak bersengketa (Badan Arbitrase Nasional Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Mediasi) (Rachmadi Usman, 2003:3).

a. Negosiasi

Negosiasi, yaitu cara untuk penyelesaian masalah melalui diskusi (musyawarah) secara langsung antara pihak-pihak yang bersengketa yang hasilnya diterima oleh para pihak tersebut. Jadi, negosiasi tampak sebagai suatu seni untuk mencapai kesepakatan dan bukan ilmu pengetahuan yang dapat dipelajari. Negosiasi secara khusus diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase (Dewi Tuti Muryati, 2011:10).

b. Badan Arbitrase Nasional Indonesia

Badan Arbitrase Nasional Indonesia adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu, lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa. Dasar hukum pembentukan Lembaga Arbitrase yaitu Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Subekti, 1981:21).

c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Konsumen. Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan kasus-kasus dan sengketa konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana (Susanti Adi Nugroho, 2011:83).

d. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Pasal 31 sampai dengan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPKN yang dibentuk pemerintah merupakan lembaga independen yang berfungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. BPKN terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, LPKSM, akademisi dan tenaga ahli, yang saat ini keseluruhannya berjumlah 17 anggota serta dibantu beberapa staf sekretariat, berkedudukan di Jakarta (Claudya Angelia Kairupan, 2013:8).

e. Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa melalui proses perundingan atau mufakat para pihak dengan dibantu oleh mediator yang tidak memiliki kewenangan memutuskan atau memaksakan sebuah penyelesaian. Ciri utama proses mediasi adalah perundingan yang esensinya sama dengan proses musyawarah atau konsensus. Sesuai dengan hakikat perundingan atau musyawarah atau konsensus, maka tidak boleh ada paksaan untuk menerima atau menolak sesuatu gagasan atau penyelesaian selama proses mediasi berlangsung (Marwah M. Diah, 2008:10).

Penyelesaian konsumen secara litigasi, ditentukan berdasarkan hukum apa yang digunakan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, untuk menentukan kompetensi absolute (pengadilan yang berwenang menangani perkara).

a. Litigasi Perkara Pidana

Litigasi dalam perkara pidana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana proses litigasi dimulai dengan, adanya aduan, penyelidikan, penyidikan, dan pemeriksaan di peradilan. Sedangkan sanksi pidana ada dua yaitu hukuman pokok dan hukuman tambahan. Hukuman pokok terdiri hukuman kurungan, hukuman penjara, hukuman seumur hidup, dan hukuman mati sedangkan hukuman tambahan terdiri pencabutan hak, perampasan barang, dan pengumuman keputusan hakim.

b. Litigasi Sengketa Perdata

Litigasi dalam sengketa perdata diatur dalam Herzien Inlandsch Reglement (HIR). Menurut Herzien Inlandsch Reglement (HIR) terdiri penyusunan surat gugatan, penandatanganan surat gugatan, biaya berperkara, dan persidangan. Sedangkan sanksi dalam perdata terdiri kewajiban untuk memenuhi prestasi dan terciptanya suatu keadaan hukum baru.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Bab VI Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), mengatur mengenai tanggung jawab perdata dari pelaku usaha terhadap konsumennya. Menurut Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), tanggung jawab pelaku usaha ialah memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagai akibat kerusakan, pencemaran, dan/atau mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan. Ganti rugi tersebut tidak selalu berupa pembayaran sejumlah uang, tetapi dapat pula berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Asas hukum yang umum berlaku dalam hukum perdata, bahwa ganti rugi hanyalah mungkin diwajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikannya kepada pihak yang dirugikan apabila telah terpenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. Telah terjadi kerugian bagi konsumen;
- b. Kerugian tersebut memang adalah sebagai akibat perbuatan pelaku usaha;
- c. Tuntutan ganti rugi telah diajukan gugatannya oleh pihak yang menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) berhak mengajukan gugatan; dan
- d. Telah ada putusan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap sehingga telah dapat dilaksanakan, putusan tersebut dapat berupa hasil kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen yang telah menyelesaikan sengketa mereka melalui penyelesaian damai, atau berupa putusan arbitrase BPSK atau berupa putusan pengadilan (Gunawan Wijaya, 2000:59).

## B. Simpulan

1. Problematika perlindungan konsumen dalam perjanjian jual beli *online* di Indonesia belum dilaksanakan secara optimal karena lemahnya penegakan hukum di Indonesia, terlalu rumit penyelesaian hukum, dan kurangnya pengetahuan masyarakat akan perlindungan konsumen karena kurangnya pembinaan dan sosialisasi, sedangkan dari konsumennya sendiri konsumen merasa pesimis akan mendapatkan ganti rugi, akibat transaksi dilakukan tanpa bertemu langsung dan konsumen menganggap kerugiannya kecil. Faktor-faktor tersebut yang mampu menciptakan suatu kejahatan dalam jual beli *online*, seperti penipuan, wanprestasi dan klasula baku ilegal.
2. Penyelesaian sengketa dalam jual beli *online* di Indonesia melalui dua jalur yaitu litigasi (peradilan) dan non litigasi atau penyelesaian secara alternatif. Ada 2 (dua) jalur yang dapat digunakan konsumen dalam alternatif penyelesaian sengketa yaitu melalui adversarial dan musyawarah. Adversarial yaitu penyelesaian menggunakan pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa seperti Badan Arbitrase Nasional Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, dan Mediasi, sedangkan penyelesaian sengketa alternatif secara damai melalui jalur negosiasi. Negosiasi dianggap merupakan langkah yang paling menguntungkan dalam menyelesaikan sengketa konsumen oleh kedua belah pihak, dikarenakan negosiasi lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan sengketa, dan menekankan kesepakatan bersama dalam mengambil putusan (*win-win solution*).

## C. Saran

Berdasarkan permasalahan perlindungan konsumen dalam jual beli *online* di Indonesia, disarankan:

1. Pemerintah perlu memberikan edukasi dan sosialisasi mengenai hukum perlindungan konsumen, kepada masyarakat, agar masyarakat paham mengenai perlindungan konsumen.
2. Pelaku usaha perlu memperhatikan hak-hak dari konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, agar konsumen mendapat jaminan akan barang yang dibeli.

## F. Daftar Pustaka

### BUKU

- Imam Sjahputra. 2010. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Bandung : Alumi.
- Gunawan Wijaya. 2000. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT. GramediaPustaka
- Kemal Dermawan. 1994. *Strategi Pencegahan Kejahatan*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Kartono, Kartini. 1988. *Psikologi Abnormal*. Bandung: CV. Mandar Madju.
- Peter Marzuki. 2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Rachmadi Usman. 2003. *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Subekti. 1981. *Arbitrase Perdagangan*. Jakarta : Bina cipta.
- Susanti Adi Nugroho. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta : PT Grasindo.
- Zan Umar Purba. 1992. *Perlindungan Konsumen : Sendi-Sendi Pokok Pengetahuan*. Bandung : Nusamedia.

### Peraturan Perundang Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Peraturan
- Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

### Jurnal Ilmiah

- Antonius Dwicki Cahyadi. 2014. "Kesadaran Hukum Konsumen dalam Memperjuangkan Hak-Haknya atas Kerugian yang Dialami dalam Melakukan Transaksi Elektronik". *Jurnal Ilmiah*. Vol. 02, No. 01. Yogyakarta : Fakultas Hukum Universitas Atmajaya.
- Claudia Angelia Kairupan. 2013. "Fungsi dan Tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dalam Menerima Pengaduan mengenai Pelanggaran Hak-Hak Konsumen". *Lex et Societatis*. Vol.I, No. 3. Manado : Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi.
- Dewi Tuti Muryati. 2011, "Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di bidang Perdagangan", *Jurnal Ilmiah*. Vol. 13, No. 01. Semarang : Fakultas Hukum Universitas Semarang.
- Marwah M. Diah. 2008, "Prinsip dan Bentuk-Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan", *Jurnal Hukum dan Dinamika Masyarakat*. Vol.5, No.2. Jakarta : Fakultas Hukum Universitas Pancasila.

### Internet

- Anonim.2016.<http://news.liputan6.com/read/2657290/200-ribu-kasus-di-kejaksaan-mangkarak>, diakses tanggal 16 Februari 2017