

Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Sederhana Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik (*E-Commerce*)

Milawartati

Fakultas Hukum, Universitas Tompotika Luwuk

e-mail : wartatimila@gmail.com

Abstract. *The development of technology and information in Indonesia, one of which is followed by the development of trade using electronics. Although e-commerce has the advantage that it can minimize transaction costs and improve the quality of service to customers, e-commerce can be misused which can cause problems/disputes in the form of crimes committed by business actors that require settlement as well. The purpose of this research is to find out the simple settlement of consumer disputes in electronic buying and selling transactions (e-commers). The problem to be studied is how is the simple settlement of consumer disputes in electronic buying and selling transactions (e-commers)? This research uses a normative juridical research method with a legislative approach, doctrinal, and case approach. The conclusion is that the simple settlement of consumer disputes in electronic buying and selling agreements (e-commers) can be pursued by direct replacement, namely refunds, and returns. besides that it can be resolved through BPSK, namely mediation arbitration and consolation.*

Keywords : *dispute resolution, consumer, e-commers*

Abstrak. Perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia, salah satunya diikuti dengan perkembangan perdagangan dengan menggunakan elektronik. Yang mana transaksi jual beli barang pun yang pada awalnya bersifat konvensional perlahan-lahan beralih menjadi transaksi jual beli barang secara elektronik dengan menggunakan media internet yang dikenal dengan perdagangan elektronik (e-commerce), Walaupun e-commerce mempunyai keuntungan bahwa dapat meminimalisasi biaya transaksi dan memperbaiki kualitas pelayanan pada pelanggan namun e-commerce dapat disalahgunakan dimana dapat menimbulkan permasalahan/sengketa berupa tindak kejahatan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang membutuhkan penyelesaian juga,. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana dalam transaksi jual beli secara elektronik (e-commers). Adapun permasalahan yang akan diteliti adalah bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana dalam transaksi jual beli secara elektronik (e-commers) ?, penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normati dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, doktrinal, dan pendekatan kasus. Kesimpulan bahwa penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana dalam perjanjian jual beli secara elektronik (e-commers) dapat ditempuh dengan penggantian secara langsung yaitu refund , dan return. selain itu dapat diselesaikan melalui BPSK yaitu mediasi arbitrase dan konsolidasi.

Kata kunci ; *penyelesaian sengketa, konsumen, e-commers*

PENDAHULUAN

Dewasa ini perdagangan melalui elektronik (*e-commerce*) bukanlah hal yang asing, melihat pertumbuhan perdagangan yang merambat pada fasilitas internet yang dapat dijadikan alat bagi manusia untuk lebih mudah memenuhi setiap kebutuhannya. internet mengalami perkembangan dan penggunaannya meluas ke kegiatan bisnis, industri, dan rumah tangga di seluruh dunia. Perkembangan dan kemajuan internet telah mendorong kemajuan di bidang teknologi informasi. Penggunaan internet yang semakin luas dalam kegiatan bisnis, industri dan rumah tangga telah mengubah pandangan manusia yang mana transaksi jual beli barang dan atau jasa pun telah beralih dari konvensional menjadi transaksi jual beli secara elektronik (*e-commerce*), yang tentunya diikuti dengan perjanjian atau kontrak dagang secara elektronik pula.

Namun dari pada itu bahwa transaksi jual beli secara elektronik (*e-commerce*) memiliki potensi untuk terjadi konflik atau sengketa antara pelaku usaha dan konsumen diantaranya terjadinya tindak kejahatan. Secara garis besar, persoalan transaksi yang sering dialami pembeli atau konsumen sehingga menimbulkan sejumlah kerugian antara lain tertipu dengan barang-barang palsu, keterlambatan pengembalian barang, barang cacat, ataupun tidak sesuai dengan deskripsi barang yang diposting oleh penjual di media elektronik (*e-commerce*). Selanjutnya, dalam kegiatan e-commerce antara lain dikenal adanya dokumen elektronik yang kedudukannya disetarakan dengan dokumen yang dibuat di atas kertas (Zein, 2009). Pengaturan lebih lanjut mengenai transaksi elektronik di Indonesia telah di atur dalam Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE).dalam pada itu sengketa konsumen dalam transaksi jual beli secara elektronik dapat diselesaikan secara sederhana atau diselesaikan diluar pengadilan (NonLitigasi)

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan menitik beratkan pada permasalahan tentang bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana dalam transaksi jual beli secara elektronik (*e-commerce*) ?. adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana dalam transaksi jual beli secara elektronik (*e-commerce*).

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif atau penelitian doktrinal yaitu meneliti dasar aturan dan peraturan perundang-undangan ((*Statute Approucht*) yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang No.19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah No.82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), selain itu juga menggunakan pendekatan konseptual untuk kepentingan analisis yang kemudian akan ditelaah melalui permasalahan penelitian.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Konsumen

Konsumen secara harafiah dalam kamus diartikan sebagai seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau sesuatu atau orang yang mengartikan setiap orang yang menggunakan barang atau jasa (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004 : 5). Selanjutnya (AZ.Nasution:2002:7) memberikan beberapa batasan tentang konsumen, antara lain:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu
2. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain untuk di perdagangkan (tujuan komersial)
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial) (A.Z. Nasution, 2002 : 7).

Selanjutnya, berdasarkan Pasal 1 butir 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menyatakan bahwa, konsumen adalah “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain,dan tidak untuk diperdagangkan.

Dari beberapa pengertian konsumen yang disebutkan diatas dapat dinyatakan bahwa konsumen dapat diartikan sesuai dengan tujuannya baik untuk tujuan komersil (konsumen antara) ataupun untuk tujuan non komersil (konsumen akhir). Namun, UUPK memberikan batasan defenisi konsume,konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir artinya setiap orang pemakai atau pengguna akhir terhadap suatu barang atau jasa dan bukan untuk tujuan komersil (non komersil).

b. Transaksi Elektronik

Merujuk kepada Pasal 2 UU ITE mengatakan bahwa "transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dari pengertian tersebut maka transaksi elektronik adalah semua perbuatan hukum, yang menggunakan media elektronik sebagai sarannya. Transaksi elektronik yang dituangkan dalam bentuk suatu perjanjian atau kontrak yang dilakukan melalui media elektronik disebut kontrak elektronik. Dengan demikian pengertian transaksi elektronik lebih luas dari kontrak elektronik.

Selanjutnya, menurut Didik (2007 : 2) Transaksi *e-commerce* melibatkan beberapa pihak, baik yang terlihat secara langsung maupun tidak langsung. Pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi e-commerce terdiri dari :

1. Penjual (*mechant*), yaitu perusahaan atau produsen yang menawarkan produknya melalui internet.
2. Konsumen /*card hoder*, yaitu orang-orang yang ingin memperoleh produk barang/jasa) melalui pembelian secara online. Konsumen yang akan berbelanja di internet dapat berstatus perorangan atau perusahaan.
3. *Acquirer*, yaitu pihak perantara penagihan (antara penjual dan penerbit) dan perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit).
4. *Issuer* yaitu perusahaan credit card yang menerbitkan kartu adalah pihak bank.
5. Certification Authorities yaitu pihak ketiga yang netral yang memegang hak untuk mengeluarkan sertifikasi kepada merchant, kepada issuer dan dalam beberapa hal diberikan kepada card holder.

PEMBAHASAN

Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Sederhana Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik (*e-Commerce*)

a. Penggantian Kerugian Seketika (Secara Langsung) Dengan Jalan Damai

Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan secara damai merupakan salah satu proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan (nonlitigasi) yang bersifat sederhana, yang mana pada saat ini dianggap paling aman dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi jual beli baik secara konvensional maupun secara e-commerce. penyelesaian sengketa secara sederhana tetap didasarkan pada hukum yang berlaku. Adapun landasan hukum penyelesaian sengketa konsumen secara damai sebagai berikut:

1. Pasal 1338 KUH Perdata menyatakan semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai UU bagi mereka yang membuatnya. Artinya, dalam menyelesaikan masalah, setiap orang bebas memformulasikan dalam bentuk perjanjian yang isinya apapun untuk dapat dijalankan dalam rangka menyelesaikan masalah.
2. Pasal 1266 KUH Perdata menyebutkan bahwa syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan timbal balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Ketentuan tersebut penting untuk mengingatkan para pihak dalam menyelesaikan masalahnya bahwa perjanjian harus dilaksanakan secara konsekuen oleh para pihak.
3. Pasal 1851 s.d. 1844 KUH Perdata, tentang perdamaian menerangkan bahwa perdamaian adalah perjanjian. Karenanya perdamaian itu sah kalau dibuat dengan memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian dan dibuat secara tertulis. Perdamaian diluar pengadilan lebih ditekankan bagaimana sengketa hukum bisa diselesaikan dengan cara perdamaian.
4. Undang-Undang No.30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian Sengketa. menyebutkan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis, sebelum atau sesudah sengketa dengan dengan menunjuk sesorang atau lebih arbiter untuk memberi putusan atas sengketa.

Selanjutnya, Apabila konsumen dalam menggunakan atau mengkonsumsi produk barang merasa dirugikan karena barang tersebut tidak sesuai dengan deskripsi yang ditawarkan melalui iklan elektronik, maka pelaku usaha dapat dimintakan pertanggung jawaban secara langsung dalam bentuk penggantian kerugian. Namun hal tersebut dapat dilakukan apabila konsumen melakukan pengajuan permintaan atau penuntutan kerugian yang dialaminya. Permintaan atau penuntutan penggantian kerugian ini mutlak dilakukan oleh konsumen yang merasa berhak untuk mendapatkan penggantian tersebut. Hal ini sebagaimana terdapat dalam Pasal 19 Ayat (1) dan Ayat (3) UUPK menyatakan bahwa: “konsumen yang merasakan dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada pelaku usaha, dan pelaku usaha harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi berlangsung”. Adapun bentuk penggantian kerugian yang dimaksud yaitu:

1. Pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa (*refund*)
2. Penggantian barang dan/atau jasa (*return*) sejenis atau setara nilainya
3. Perawatan kesehatan
4. Pemberian santunan yang sesuai.

Dengan demikian bentuk kerugian yang dimaksud dapat berupa adanya cacat yang tersembunyi pada barang yang dibeli, konsumen dapat melakukan pengajuan tuntutan atau melakukan pembatalan jual beli, dengan ketentuan hal tersebut dilakukan dalam waktu singkat, dengan perincian sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 1508 KUH Perdata, yaitu sebagai berikut:

1. Apabila cacat tersebut dari semula telah diketahui oleh penjual (*online shop*), maka penjual tersebut mempunyai kewajiban mengembalikan harga penjualan (*refund*) kepada konsumen dan ditambah dengan pembayaran ganti rugi, bunga, dan biaya pengiriman
2. Apabila cacat tersebut memang tidak diketahui oleh penjual (*online shop*), maka penjual hanya berkewajiban mengembalikan harga penjualan (*refund*) serta biaya pengiriman saja.
3. Apabila barang yang dibeli musnah dikarenakan sebagai akibat cacat tersembunyi maka penjual tetap berkewajiban mengembalikan harga penjualan (*refund*) kepada konsumen. Terkecuali jika penjual telah meminta diperjanjikan tidak menanggung sesuatu apapun dalam hal adanya cacat tersembunyi pada barang sesuatu apapun dalam hal adanya cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya (Pasal 1506 KUH Perdata), maka hal itu berarti bahwa adanya cacat tersembunyi pada barang yang dibeli menjadi resiko pembeli sendiri.

b. Penggantian Kerugian Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Berdasarkan Pasal 52 huruf a UUPK menyatakan bahwa: “tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) meliputi melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi”. Penyelesaian sengketa konsumen yang dimaksud tersebut di atas yaitu:

1. Mediasi, merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen yang banyak dipilih oleh para pihak dalam penyelesaian sengketa konsumen, hal ini dikarenakan sifatnya yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak yang netral, yaitu mediator yang membantu dalam memudahkan negosiasi antara para pihak dan membantu para pihak untuk mencapai kompromi. Hal ini sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 Ayat (10) Kepmen No. 350/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan bahwa mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Artinya mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral agar bisa membantu para yang bersengketa,
2. Arbitrase, merupakan cara penyelesaian sengketa perdata yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Hal ini sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 Ayat (11) Kepmen No.350/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, menyatakan bahwa "arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan." Yang mana dalam hal ini, para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini, para pihak sepenuhnya telah sepakat mempercayakan kepada majelis BPSK untuk dapat memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi diantara para pihak, dalam hal ini pelaku usaha wajib bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen jika terbukti telah terjadi kerusakan, pencemaran, sebagai akibat yang ditimbulkan dari produk yang cacat yang dibuat oleh pelaku usaha. dihasilkan. Ganti kerugian sebagaimana yang dimaksud dalam putusan arbitrase dapat berupa pengembalian uang (*refund*) ataupun penggantian barang (*return*) yang sejenis atau setara nilainya atau perawatannya, pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku, dan berupa ganti kerugian terhadap keuntungan yang akan diperoleh apabila tidak terjadi kecelakaan atau kehilangan pekerjaan atau penghasilan untuk sementara atau seumur hidup akibat kerusakan fisik yang dideritanya.
3. Konsiliasi, merupakan cara penyelesaian sengketa yang terdapat banyak kesamaan dengan penyelesaian sengketa melalui cara arbitrase. Namun, pendapat dari konsiliator tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase, dan penyelesaian sengketa ini sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak. Hal ini sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (9) Kepmen No. 350 Tahun 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan" bahwa konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak". Konsiliator berfungsi untuk dapat mengusulkan solusi yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa, akan tetapi tidak mempunyai wewenang untuk memutus perkara tersebut. Dalam Pasal 37 Ayat (1) dan (2) Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyebutkan bahwa "hasil musyawarah yang telah dicapai tersebut merupakan kesepakatan antara pihak konsumen dan pihak pelaku usaha yang sebelumnya telah bersengketa". Keputusan yang dituangkan dalam bentuk keputusan majelis BPSK tersebut tidak memuat adanya sanksi administratif.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana dalam transaksi jual beli secara elektronik (e-commers) dapat dilakukan melalui jalan damai dengan penggantian kerugian seketika (secara langsung) dengan mengikuti mekanisme penggantian kerugian yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha, bentuk kerugian yang dimaksud yaitu berupa pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa (*refund*), penggantian barang dan/atau jasa (*return*) sejenis atau setara nilainya serta perawatan kesehatan Pemberian santunan yang sesuai. Selain itu penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana dalam transaksi jual beli secara elektronik (e-commers) dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu mediasi. Arbitrase dan konsoliasi.

B Saran

Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui transaksi elektronik (e-commers) sudah selayaknya pelaku usaha dan konsumen wajib mengikuti penyelesaian sengketa secara patut sebagaimana telah termuat dalam UUPK dan perjanjian elektronik.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad Zein, Yahya, 2009, *Kontrak Elektronik dan Penyelesaian Sengketa Bisnis E- Commerce*, Bandung: Mandar Maju.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika..
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Perkasa..
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Milawartati, 2021, *perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembelian Produk Secara Online*, kallabirang Law Journal, volume 3, Nomor 2
- Nasution ,A.Z., 2002 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media,
- Sutedi, Adrian. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.