



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 728-737

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Perlindungan Hukum Dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dirugikan Pada Transaksi *E-Commerce*

Apriska Pattinasarany<sup>1✉</sup>, Caecilia J. J Waha<sup>2</sup>, Dani R. Pinasang<sup>3</sup>

Program Studi Magister Ilmu Hukum, Universitas Sam Ratulangi Manado

Email : [apriskasonia@gmail.com](mailto:apriskasonia@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Perlindungan hukum dan prosedur penyelesaian sengketa merupakan dua hal penting yang berhubungan erat untuk melindungi hak-hak individu atau pihak yang terlibat dalam berbagai transaksi atau interaksi hukum. Konsumen yang dirugikan pada transaksi e-commerce adalah konsumen yang mengalami kerugian atau ketidakpuasan dalam proses pembelian barang atau jasa melalui platform atau situs web e-commerce. Perlindungan hukum dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen yang dirugikan pada transaksi e-commerce adalah penting untuk memastikan keamanan dan kepercayaan konsumen dalam berbelanja online. Di Indonesia, perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perdagangan Elektronik. Perlindungan hukum dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen yang dirugikan pada transaksi e-commerce ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, meningkatkan kepercayaan konsumen dalam berbelanja online, dan mendorong pertumbuhan sektor e-commerce yang sehat dan beretika. penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana prosedur penyelesaian sengketa konsumen dan juga mekanisme pemberian ganti rugi bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi melalui e-commerce serta siapa saja pihak yang bertanggung jawab untuk melakukan ganti rugi terhadap konsumen jika terjadi sengketa dalam transaksi e-commerce yang dilakukan setiap konsumen.

Kata Kunci: *E-commerce*, *Perlindungan Hukum Konsumen*, *Transaksi Online*, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, *Undang-Undang Perdagangan Elektronik*,

## Abstract

Legal protection and dispute resolution procedures are two important aspects closely related to safeguarding the rights of individuals or parties involved in various legal transactions or interactions. Consumers who experience losses or dissatisfaction in e-commerce transactions are those who encounter problems or disadvantages during the process of purchasing goods or services through e-commerce platforms or websites. Legal protection and dispute resolution procedures for consumers who are disadvantaged in e-commerce transactions are essential to ensure the safety and trust of consumers in online shopping. In Indonesia, consumer protection in e-commerce transactions is governed by Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law No. 19 of 2016 concerning Electronic Commerce. The legal protection and dispute resolution procedures aim to safeguard consumers' rights, enhance consumer confidence in online shopping, and promote a healthy and ethical e-commerce sector. This research aims to examine the dispute resolution procedures and mechanisms for compensating consumers who experience losses in e-commerce transactions, as well as the parties responsible for providing compensation to consumers in case of disputes in every e-commerce transaction.

Keywords: *E-commerce, Consumer Legal Protection, Online Transactions, Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law No. 19 of 2016 concerning Electronic Commerce.*

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya jual beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang sudah diatur dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), sedangkan jual beli online merupakan model transaksi jual beli modern yang mengaplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi. Sesuai dengan asas kebebasan berkontrak sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata jo 1320 KUH Perdata jo. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, maka dalam praktik tumbuh bermacam-macam model perjanjian baru, salah satunya adalah perjanjian jual beli online yang dilakukan dengan menggunakan internet, yang saat ini dikenal dengan electronic commerce atau e-commerce. Pemasaran bisnis berbasis aplikasi digital merupakan salah satu faktor terpenting untuk dipahami dan diterapkan dalam memasarkan suatu bisnis di era saat ini, yaitu era serba digital. *E-commerce* berkembang pesat di Indonesia karena belanja online telah menjadi tren karena efisiensi dan kepraktisannya. Berdasarkan data yang dilansir Momentum Works (2021), pada tahun 2020, gross merchandise value (GMV) pasar e-commerce di Indonesia sekitar US\$ 40,1 miliar. Konsumen sering dirugikan dan menjadi korban dalam transaksi online melalui transaksi *e-commerce*. Jenis kerugian yang dialami oleh konsumen antara lain, barang yang datang tidak sesuai dengan yang ditampilkan di aplikasi, barang yang datang adalah barang yang berbeda

dengan *display*, barang tiba sudah melewati waktu yang telah ditentukan oleh penyedia aplikasi hingga barang yang dijual tiba dalam kondisi yang rusak.

penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana prosedur penyelesaian sengketa konsumen dan juga mekanisme pemberian ganti rugi bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi melalui e-commerce serta siapa saja pihak yang bertanggung jawab untuk melakukan ganti rugi terhadap konsumen jika terjadi sengketa dalam transaksi e-commerce yang dilakukan setiap konsumen.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian Pustaka atau library research dan pendekatan kepada kasus yang berkaitan dalam penelitian ini yakni menyakan terkait hal yang terjadi pada pihak yang berkaitan yaitu pegawai dari kantor pos. Adapun penelitian ini mengamati dan melakukan Analisa terhadap kasus-kasus yang merugikan konsumen dalam transaksi online di e-commerce. Dalam penelitian ini, data yang digunakan ada adalah data sekunder dan juga data primer yang diperoleh dari sumber-sumber yang terkait dengan tema penelitian, yang meliputi buku, jurnal, hasil penelitian serta sumber-sumber lain, baik sumber tertulis maupun sumber digital yang masih berkaitan dengan tema penelitian. Data Primer, Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan oleh peneliti dilakukan dengan cara melakukan studi terhadap dokumen, dan juga yang dilakukan langsung ke pegawai kantor pos, jurnal dan hasil penelitian yang relevan. Data sekunder sebagai pelengkap atau pendukung data primer. Berdasarkan pada sumber data dan Teknik pengumpulan data, kemudian dilakukan Teknik pengolahan data secara kualitatif, baik mengenai konsepnya, pengaturannya serta perbandingannya (Konseptual, Perundang-undangan dan perbandingan). Data dan informasi yang telah dikumpulkan oleh penulis, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif-deskriptif. Hasil analisis kualitatif terhadap data yang ada, selanjutnya disajikan penulis secara analitis, dilakukan untuk melihat aspek-aspek apa saja yang memiliki kekurangan dan kelebihan, serta dapat merumuskan kesimpulan tentang bagaimana Analisa perundang-undangan terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Regulasi Perlindungan Hukum Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi di e-commerce.

1. Pengaturan Perlindungan Konsumen dalam Peraturan Per Undang-Undangan di Indonesia .

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting yang harus diperhatikan pada saat melakukan transaksi, baik secara konvensional tatap muka maupun transaksi elektronik atau online. Potensi kerugian konsumen antara lain disebabkan barang yang tidak sesuai diterima oleh pembeli, barang tiba dalam keadaan rusak atau barang yang sampai ke konsumen melampaui batas waktu estimasi yang ditetapkan. Kedudukan e-commerce dalam hukum Indonesia terletak pada bidang hukum perdata sebagai subsistem hukum perjanjian, maka e-commerce memiliki asas yang sama dengan hukum kontrak pada umumnya seperti: Asas kebebasan berkontrak, asas Konsensual, Asas asas kepercayaan, asas keseimbangan, asas kepatutan, asas adat. Asas ganti rugi, asas paksaan, asas kepastian hukum dan lain-lain. Karena berlakunya asas-asas hukum perjanjian dalam e-commerce, ketentuan perikatan tetap berlaku, sehingga Pasal 1320 KUH Perdata berlaku untuk syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu: sepakat untuk mengikatkan diri; mampu membuat komitmen; hal tertentu; penyebab 'halal'. Perjanjian jual beli yang digunakan dalam transaksi e-commerce pada hakikatnya tidak berbeda dengan yang dilakukan dalam transaksi konvensional, hanya saja perjanjian yang digunakan dalam e-commerce dikategorikan sebagai perjanjian yang dibuat secara elektronik atau *electronic contract*. Aspek pertama yang perlu dijelaskan dalam penelitian ini terkait dengan apakah transaksi jual beli secara online telah sah secara hukum dan telah memenuhi syarat sah suatu perjanjian. Kesepakatan dalam jual beli *online* dianggap sah dan mengikat apabila penerimaan secara elektronik telah sesuai dengan mekanisme teknis dan substansi syarat dan kondisi dalam penawaran secara elektronik. Namun, apabila terjadi ketidaksesuaian antara penerimaan secara elektronik dengan penawaran secara elektronik maka kesepakatan belum tercapai berdasarkan penjelasan Pasal 44 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Terjadinya kesepakatan jual beli *online* di *marketplace* diawali ketika konsumen memilih tombol setuju saat ingin membeli suatu barang, tetapi terkait kesesuaian barang dengan kesepakatan dapat diketahui ketika barang yang dibeli telah diterima oleh konsumen. Pada ketentuan terkait dengan kerugian konsumen yang diakibatkan oleh keterlambatan barang yang dipesan hingga tiba ke konsumen melewati batas waktu yang ditentukan, maka dalam perjanjian dalam e-

commerce Tokopedia, yang berhak untuk bertanggung jawab adalah pihak jasa pengiriman dan bukan pihak e-commerce ataupun pihak pemilik toko.

Dalam penjelasan umum UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen faktor yang sering terjadi dalam eksploitasi konsumen *e-commerce* adalah kurangnya pengetahuan konsumen akan kesadaran hukum tentang hak-hak konsumen, selain itu persepsi masyarakat bahwa urusan hukum akan sangat membuat urusan rumit semakin bertambah, tidak ada jaminan jika urusan konsumen diklaim akan selesai seperti yang diharapkan.

## 2. Hak Konsumen dalam Transaksi *E-commerce*

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 2 terdapat asas-asas dalam perlindungan konsumen yaitu:

- 1) asas manfaat, asas ini menjelaskan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan seluruh rakyat. bisnis konsumen;
- 2) Prinsip keseimbangan. Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual;
- 3) Asas keselamatan dan keamanan konsumen. Prinsip ini dimaksudkan untuk memberikan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam menggunakan, menggunakan dan menggunakan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 4) Asas kepastian hukum. Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Hak sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Merujuk pada ketentuan Pasal 1239 jo. Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) diatur bahwa ganti kerugian terdiri dari tiga komponen yaitu biaya, rugi, dan bunga. Pihak e-commerce dalam kontrak kesepakatan menyerahkan seluruh ganti rugi kepada pihak penjual dan jasa pengiriman. Hak seorang konsumen diatur dalam UU mengenai perlindungan konsumen, yaitu pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Pada UUPK pasal 4 huruf (e) mengatur tentang hak konsumen yakni seorang

konsumen memiliki hak dalam memperoleh advokasi, mendapat perlindungan, serta mendapat penyelesaian masalah sebagaimana mestinya.

## B. Penegakkan Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dirugikan dalam Transaksi e-commerce

### 1. Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi E-Commerce

Perilaku konsumen pasca pembelian dipengaruhi oleh kepuasan terhadap penggunaan produk sebelumnya. Kepuasan terhadap merek tertentu yang sudah lama ada di pasaran dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain peningkatan nilai transaksi dan jumlah konsumen, pertumbuhan e-commerce di Indonesia juga ditandai dengan meningkatnya perselisihan antara pemilik bisnis dan konsumen mengenai isu-isu seperti gagal transaksi dan klaim penipuan. Memang, Kementerian Perdagangan melaporkan menerima 9.393 pengaduan dari konsumen e-commerce sepanjang tahun 2021, yang merupakan 10 kali lipat jumlah pengaduan yang diajukan pada tahun 2020. Terkait dengan keluhan atau komplain pelanggan, pada tahun 2021 terjadi peningkatan pengaduan konsumen yang disampaikan kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), yaitu sebanyak 2.668 pengaduan yang diterima (BPKN, 2021), dengan pengaduan terbanyak di sektor jasa keuangan dan retail masing-masing tahun 1990 dan 359 keluhan. Pada transaksi *e-commerce*, pihak aplikasi memiliki prosedur penanganan keluhan pelanggan apabila konsumen mengalami kerugian dalam transaksi e-commerce, seperti barang yang diterima tidak sesuai atau barang sampai kepada konsumen melebihi estimasi waktu yang diberikan oleh pihak aplikasi. Tingginya tingkat keluhan pelanggan e-commerce yang tidak terselesaikan salah satunya disebabkan oleh rumitnya prosedur penyelesaian sengketa atau penanganan keluhan pelanggan.

Undang-undang perlindungan konsumen yang ada telah mengatur hak serta kewajiban pengusaha untuk memberikan perlindungan pada konsumen maupun hak dan kewajiban konsumen, namun pada kenyataannya belum dapat sepenuhnya melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* karena kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam proses produksi barang dan jasa ternyata belum diikuti dengan kemajuan perangkat hukum yang ada.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga dikenal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi

tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung. Mengikuti ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sehubungan penyelesaian sengketa konsumen ini, cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan itu dapat berupa konsultasi, negosiasi, mediasi konsiliasi atau penilaian ahli. Kerugian yang dapat dituntut sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK terdiri atas kerugian karena kerusakan, pencemaran dan kerugian lain akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Masalah penyelesaian sengketa e-commerce antara pelanggan dan penjual yang melibatkan pihak aplikasi e-commerce saat ini didominasi oleh praktik yang bersifat konvensional. Praktik litigasi atau penyelesaian sengketa melalui pengadilan memakan banyak waktu, biaya dan juga memberikan banyak peluang untuk melakukan tindakan-tindakan kecurangan administrasi.

Penyelesaian sengketa secara litigasi yang harus ditempuh oleh konsumen merupakan proses hukum yang mahal dan memakan waktu. Apalagi jika sengketa yang terjadi adalah sengketa yang baru dapat diselesaikan berkepanjangan. Oleh sebab itu, salah satu bentuk penegakan hukum perlindungan konsumen adalah menyediakan opsi penyelesaian sengketa konsumen e-commerce yang lebih cepat dan berbiaya murah, serta mampu menjamin konsumen yang dirugikan untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi atas segala kerugian yang dialami dalam transaksi di e-commerce.

*Online Dispute Resolution (ODR)* atau disebut penyelesaian sengketa Online merupakan bentuk penyelesaian sengketa melalui fasilitas teknologi internet untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Dalam menyelesaikan sengketa melalui ODR dilakukan menggunakan negosiasi, mediasi atau arbitrase ataupun dapat dilakukan dengan cara gabungan antara ketiga cara tersebut. Teknologi dapat mempengaruhi pola beracara karena perbedaan waktu maupun perbedaan proses beracara yang berbeda. ODR telah memberikan kemudahan bagi penyelesaian suatu sengketa.

Terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen, badan yang menangani konsumen sengketa masih ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Keberadaan BPSK merupakan perwujudan dari pasal 49 ayat (1) UUPK, dimana keberadaan BPSK dibentuk dengan tujuan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan serta segala putusan yang diambil oleh BPSK bersifat final.

## 2. Penegakkan Hukum dalam prosedur Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum yang kuat bagi pemerintah Indonesia dan lembaga perlindungan

konsumen nonpemerintah untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pendidikan konsumen. Dalam perlindungan konsumen terhadap pembelian barang melalui transaksi online lebih tegas terdapat pada Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Perlindungan kepada konsumen transaksi online, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, maka pihak pelaku usaha wajib untuk memberikan penggantian/pengembalian produk, dan bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan sesuai dengan yang telah diatur di dalam Pasal 19 UUPK. Upaya penyelesaian sengketa melalui penanganan keluhan konsumen yang dilakukan melalui ODR pada dasarnya adalah wujud dari undang-undang perlindungan konsumen Pasal 3 UUPK 8/1999 pada poin 4 yang menyatakan bahwa tujuan dari perlindungan konsumen diantaranya adalah "Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi".

Penyelesaian sengketa atau penanganan keluhan konsumen sejauh ini masih berpijak pada undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Sementara itu Undang-undang tersebut belum secara spesifik mengatur tentang transaksi online seperti jual beli melalui e-commerce, sehingga penyelesaian keluhan konsumen masih menempuh prosedur konvensional.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merupakan lembaga swadaya masyarakat yang diakui oleh pemerintah yang dapat berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen agar hak-haknya terlindungi. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat pemahaman dan kesadaran akan haknya yang masih rendah. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam Pasal 29 Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan adanya tanggung jawab pemerintah atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen untuk memberdayakan konsumen dalam memperoleh haknya. Pemberdayaan konsumen tersebut, sesuai asas keadilan dan keseimbangan, tidak boleh merugikan kepentingan pelaku usaha, namun sebaliknya melalui perlindungan konsumen tersebut diharapkan dapat mendorong iklim berusaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Berdasarkan data yang dirilis oleh katadata.com yang mengutip laporan dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menyebutkan bahwa total dari keluhan

pelanggan terhadap e-commerce didominasi oleh GrabToko dengan total 26% keluhan pelanggan yang diajukan. Sementara itu, Tokopedia berada di peringkat kedua terkait jumlah pengaduan konsumen dengan 13% pengaduan dan komplain pelanggan. E-commerce Lazada berada di peringkat ketiga dengan total pengaduan konsumen sebesar 11%. Sementara itu, Shopee berada di peringkat empat dengan 9% aduan konsumen. Sebagian besar masalah keluhan pelanggan terkait dengan tidak diterimanya barang yang dipesan, dengan total pengaduan sebanyak 29%. Sementara itu, sebanyak 14% pengaduan pelanggan e-commerce terkait dengan pengembalian dana atau refund sebanyak 14% dan pengaduan terkait barang yang dipesan tidak sesuai sebanyak 12% keluhan pelanggan e-commerce.

Menurut pendapat penulis, bahwa penyelesaian sengketa melalui mekanisme ODR menjadi penting karena undang-undang perlindungan konsumen yang ada saat ini belum bisa menjamin perlindungan secara keseluruhan dalam transaksi e-commerce terutama aspek pertanggung jawaban terhadap pemberian kompensasi dan ganti rugi. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2)). Meskipun demikian, mengingat tingginya angka keluhan konsumen dan pertimbangan waktu dan biaya yang perlu dikeluarkan serta proses administrasi yang Panjang, maka ODR menjadi alternatif dalam memecahkan persoalan keluhan pelanggan atas kerugian yang dialami dalam transaksi seperti di e-commerce.

## SIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce saat ini belum terdapat pengaturan hukum yang spesifik, tetapi menggunakan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai dasar hukum perlindungan konsumen secara umum. Aspek perlindungan hukum yang diatur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mencakup pengaturan hukum terhadap pelaku usaha yang dikenai berkewajiban untuk memberikan informasi terhadap produk dan layanan yang ditawarkan kepada konsumen dengan informasi yang jelas dan jujur mengenai kondisi barang. Sebaiknya, hal ini perlu dilakukan karena sebagai bentuk perlindungan konsumen apabila pelaku usaha atau penjual menjual barang atau menawarkan jasa yang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi pada halaman yang ada di aplikasi *e-commerce*, sehingga konsumen dapat mengadukan keluhan atau kerugian kepada penjual karena dianggap telah melanggar kewajibannya.

Tanggung jawab pelaku usaha yang menjual atau mengirimkan barang kepada konsumen yang tidak sesuai maka merujuk pada ketentuan Pasal 7 Huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai bentuk pertanggung jawaban hukum, pelaku usaha wajib memberi kompensasi kepada konsumen dalam bentuk ganti rugi atau memberikan ganti sesuai dengan jumlah kerugian akibat penggunaan yang dialami oleh konsumen.

Penegakkan Hukum dalam Prosedur Penyelesaian Sengketa, ada baiknya metode *Online Dispute Resolution (ODR)* atau disebut penyelesaian sengketa Online merupakan bentuk penyelesaian sengketa melalui fasilitas teknologi internet untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Terdapat beberapa alasan mengapa penyelesaian sengketa melalui ODR harus didorong untuk menyelesaikan sengketa konsumen dalam transaksi e-commerce atau transaksi online. ODR dapat membantu membangun kepercayaan terhadap e-commerce, sehingga meningkatkan persepsi konsumen, dan keyakinan terhadap layanan atau situs jual beli tertentu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Brawijaya Press (UB Press), 2011,  
Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT. Raja Grafindo Persada, 2012, Jakarta  
Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, 2000, Jakarta.  
Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen  
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik  
Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa