



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 2631-2643

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

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

Penyelesaian Sengketa Dalam E-Commerce Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Berkaca Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen)

Raden Rafika Dwinanda Kirana

Universitas Indonesia

Email: ppatmuslimah@gmail.com

Abstrak

Dalam penelitian ini, penulis mengkaji bagaimana *res judicata* putusan badan arbitrase konsumen atas sengketa melindungi hak-hak konsumen yang dirugikan selama berbelanja online, adapun alasan penulis untuk mengetahui dan menganalisis cara atau tindakan,- konsumen dalam toko dapat Penyelesaian Sengketa dan kesesuaian konsep dalam keputusan penyelesaian sengketa di Badan Arbitrase Sengketa Konsumen (BPSK). Sebuah studi normatif-empiris digunakan sebagai metode. Melalui aspek hukum formal dengan kajian unsur-unsur yang berkaitan dengan kasus jurusan. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum dan pendekatan kasus. Analisis penelitian ini bersifat kualitatif dan dilakukan melalui penelaahan bahan pustaka atau informasi sekunder berupa standar/undang-undang dan penjelasan, analisis dan evaluasi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan masalah penyelesaian sengketa hukum dalam e-business nomor 8. Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat empat kasus sengketa e-commerce di BPSK Provinsi DKI Jakarta selama tahun 2017-2018, dua di antaranya tidak dapat dilanjutkan karena pengusaha tidak sepakat untuk menyelesaikannya dan dua kasus lagi. dijelaskan dan para pihak menyepakati hasil negosiasi. Masih banyak persoalan yang belum efektif melindungi konsumen dalam sengketa niaga. Relevansi konsep penyelesaian sengketa BPSK dengan konsep penyelesaian sengketa hukum Islam adalah bahwa BPSK merupakan lembaga penyelesaian sengketa alternatif sederhana tidak berdasarkan proses pengadilan, dimana sengketa konsumen dalam perdagangan elektronik pada umumnya diselesaikan secara damai, sehingga hasilnya damai (win-win solution)

Kata Kunci: *Perlindungan konsumen; penyelesaian sengketa konsumen; badan penyelesaian sengketa konsumen; e-commerce*

Abstract

In this study, the authors examine how res judicata consumer arbitration agency decisions on disputes protect the rights of consumers who are harmed while shopping online, as for the author's reasons for knowing and analyzing methods or actions, - consumers in stores can resolve disputes and suitability of concepts in settlement decisions disputes at the Consumer Dispute Arbitration Board (BPSK). A normative-empirical study was used as the method. Through formal legal aspects with a study of elements related to the majors case. This study uses a legal approach and a case approach. The analysis of this research is qualitative in nature and is carried out through a review of literature or secondary information in the form of standards/laws and explanations, analysis and evaluation of laws and regulations related to the problem of legal dispute resolution in e-business number 8. Year 1999 concerning Consumer Protection. The results of this study are that there were four cases of e-commerce disputes at BPSK DKI Jakarta Province during 2017-2018, two of which could not be continued because the employers did not agree to resolve them and two more cases. explained and the parties agreed on the outcome of the negotiations. There are still many problems that have not effectively protected consumers in commercial disputes. The relevance of the BPSK dispute resolution concept to the concept of Islamic law dispute resolution is that BPSK is a simple alternative dispute resolution institution not based on court proceedings, where consumer disputes in electronic commerce are generally resolved peacefully, resulting in a win-win solution.

Keywords: Consumer protection; settlement of consumer disputes; consumer dispute resolution agency, e-commerce

PENDAHULUAN

Ekonomi global sedang memasuki fase baru dengan Internet. Hal ini lebih dikenal dengan ekonomi digital atau ekonomi digital. Kehadirannya ditandai dengan semakin banyaknya kegiatan ekonomi yang sarana komunikasinya menggunakan internet. Perkembangan teknologi dalam hal ini teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi jual beli. Kebiasaan masyarakat yang dulunya melakukan transaksi jual beli secara langsung atau tatap muka kini berangsur-angsur berubah ke cara baru yaitu internet/online. E-niaga atau E-niaga. Electronic commerce berarti semua transaksi komersial atau perdagangan barang atau jasa melalui media elektronik/internet (Evi Retnowulan & Regina Hernani, 2010): Perdagangan elektronik berkembang di masyarakat karena perkembangan teknologi dan peningkatan jumlah pengguna internet, khususnya di Indonesia .(Rifan Adi Nugraha, dkk, 2017)

Dalam bidang bisnis, internet banyak digunakan sebagai alat bisnis, terutama untuk meningkatkan efisiensi. Dengan bisnis online, cukup mengakses website yang menawarkan

barang yang dibutuhkan konsumen. Mereka dapat memilih dan membandingkan kualitas dan harga barang yang mereka inginkan, hal ini membuat bisnis menjadi lebih mudah. Lebih hemat dan hemat dibandingkan dengan membeli langsung dari toko. Jual beli elektronik bisnis/e-commerce dalam hal ini adalah pertukaran properti-untuk-properti dalam keadaan dimana penjual dan pembeli berada di dua lokasi yang berbeda.

E-commerce saat ini menjadi pilihan utama karena di antara kelebihanannya adalah lebih praktis, user friendly dan dapat dilakukan kapan saja selama memiliki koneksi internet. Di sisi lain, e-commerce juga memiliki kekurangan, misalnya karena kondisi proteksi, penggunaan teknologi internet saat berbelanja online juga berdampak negatif bagi konsumen, mengingat pembelian online dilakukan oleh pengusaha dan konsumen yang tidak bertemu langsung dan tidak saling mengenal. . oleh merchant sehingga barang yang datang sangat berbeda dengan yang dipesan/tidak memenuhi kriteria yang disepakati di awal, waktu pengiriman tidak sesuai dengan waktu yang disepakati dan juga proses pengiriman barang rawan kerusakan dan keterlambatan.

Masalah lain yang sering terjadi dan sangat merugikan konsumen adalah barang yang dipesan dan dibayar oleh konsumen tidak dikirimkan oleh pengusaha.

Karena permasalahan hukumnya, Indonesia masih belum memiliki undang-undang khusus yang melingkupi dan mengatur e-commerce. Saat ini pelaksanaannya masih berpedoman pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008. Penjelasan undang-undang tersebut menyebutkan bahwa pemerintah mendukung pengembangan teknologi informasi melalui pemanfaatan infrastruktur hukum dan regulasi, hingga pemanfaatannya . dapat dicegah dengan aman Penyalahgunaan mengingat nilai-nilai agama dan sosial budaya Indonesia. isi umum Peraturan, elektronik dan penyelesaian sengketa. Namun undang-undang ini tidak dapat secara khusus dijadikan landasan penyelesaian apabila terjadi sengketa transaksi e-commerce di Indonesia yang melemahkan posisi konsumen e-commerce karena konsumen tersebut tidak terlindungi dan konsumen dirugikan dapat memperdagangkan transaksi e-commerce, tetapi tidak ada kerangka hukum untuk e-niaga yang memungkinkan konsumen menyelesaikan sendiri perselisihan mereka.

Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah Republik Indonesia memiliki Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Pasal 1(1) Undang-undang tersebut memuat istilah perlindungan konsumen, yaitu:

“Kepastian hukum untuk melindungi konsumen”. Undang-undang ini dapat menjadi pedoman perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik dengan tujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup kepastian hukum dan unsur

keterbukaan informasi dan akses informasi. Substansi yang diatur dalam peraturan tersebut secara tidak langsung melindungi para pihak dalam perdagangan elektronik, sehingga konsumen yang melakukan perdagangan elektronik dapat mengandalkan peraturan ini. (Ni Putu Putri Wasundari dan Edward Thomas Lamury Hadjon, 2019)

UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menuntut haknya yang dilanggar ketika terjadi perselisihan antara konsumen dan pedagang. Hal ini sesuai dengan bunyi Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 :Konsumen berhak menasihati, melindungi dan mengupayakan penyelesaian sengketa konsumen dengan baik, artinya dalam hal ini konsumen e-commerce berhak untuk mengusahakan penghapusan kerugian yang diakibatkan oleh transaksi e-commerce.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1998 memuat pasal yang mengatur tentang lembaga-lembaga yang dapat digunakan konsumen sebagai titik temu penyelesaian permasalahannya, baik di pengadilan (persidangan) maupun di luar pengadilan (non pengadilan) atau melalui sengketa alternatif. resolusi. resolusi yaitu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang Badan Arbitrase Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK). Definisi BPSK juga terdapat dalam keputusan Menteri Perdagangan, yaitu lembaga yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, khususnya bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pemilik usaha, karena sengketa antara konsumen dan pemilik usaha biasanya nilainya kecil dan konsumen tidak perlu menyelesaikannya di pengadilan. BPSK didirikan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan didirikan oleh pemerintah di bawah Kementerian Perindustrian dan Perdagangan yang bukan merupakan badan hukum atau bagian dari badan hukum. BPSK sebagai lembaga hukum nonstruktural bagi konsumen dalam rangka arbitrase perkara kecil/sederhana/tuntutan kecil dengan prinsip penyelesaian sengketa yang murah, cepat dan mudah.

Berkaitan dengan e-commerce, kajian ini penting untuk dibahas karena kejadian yang merugikan konsumen bisa berulang, seperti di e-commerce PT. BL dan e-commerce lainnya dapat lebih meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap lembaga perlindungan konsumen sehingga jika terjadi kerugian dapat diselesaikan oleh BPSK.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan meneliti bahan pustaka

dan berfokus pada semua peraturan perundang-undangan, doktrin dari para pakar hukum, maupun putusan pengadilan. Teknik pengumpulan data menggunakan studi dokumen yang berasal dari bahan-bahan hukum primer, sekunder dan non hukum. Data tersebut akan dianalisis dengan metode kualitatif dan disimpulkan secara deduktif berdasarkan argumentasi menurut norma-norma hukum, asas dan prinsip hukum, doktrin atau teori hukum. Sehingga bisa menemukan Penyelesaian Sengketa Dalam E-Commerce Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Berkaca Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan karakteristik kasus e-commerce BPSK. Kasus tersebut bermula dari konsumen e-commerce yang memesan barang di website e-commerce namun tidak menerima produk yang dipesan akibat pencurian data konsumen. Juga berdasarkan data pengaduan YLKI, kerugian konsumen e-commerce disebabkan oleh produk yang dipesan. pada bisnis online/e-transaction, sehingga merchant tidak mau bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen. Pelaksanaan perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa e-commerce oleh Badan Mediasi Sengketa Konsumen (BPSK) diawali dengan permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara elektronik sampai dengan multi step resolution/putusan sebagai berikut:

1. Pengajuan Permohonan

Pihak yang bersengketa biasanya adalah konsumen, pengusaha dan negara, terutama yang terlibat dalam penyediaan barang/jasa untuk kebutuhan masyarakat. Dalam setiap sengketa konsumen, khususnya sengketa yang diselesaikan oleh BPSK, konsumen adalah pihak yang mengikat. Dalam sengketa yang berkaitan dengan transaksi perdagangan elektronik/e-commerce, konsumen adalah setiap orang yang dianggap sebagai pembeli/pengguna manfaat barang dagangan. Tanpa konsumen atau orang yang mewakilinya sebagai pihak, sengketa bukanlah sengketa konsumen. Perselisihan mengenai transaksi jual beli online/online termasuk dalam sengketa konsumen, karena pembeli transaksi jual beli online/online adalah konsumen.(Susanti Adi Nugroho, 2015)

Prosedur pertama bagi konsumen e-commerce yang dirugikan akibat transaksi online/e-commerce dan ingin menyelesaikan sengketanya adalah dengan mengajukan Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diatur dalam Pasal 15 sampai dengan 17 Peraturan Menteri Perindustrian dan Berdagang. Dagang No.350/MPP/Kep/12/2001. Konsumen dapat menghubungi Otoritas Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen. Permohonan dapat dilakukan

secara lisan atau tertulis kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) setempat. Dokumen permohonan penyelesaian sengketa konsumen, baik tertulis maupun tidak tertulis, didaftarkan oleh sekretariat BPSK serta diberi tanggal dan stempel nomor pendaftaran:

- a. meninggal dunia;
- b. sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c. belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau orang asing (Warga Negara Asing).

Permohonan penyelesaian sengketa ditolak jika tidak memuat persyaratan permohonan pada pasal 16 dan apabila permohonan gugatan bukan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sengketa konsumen *e-commerce* menurut UUPK dimulai pada saat konsumen *e-commerce* menggugat pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memenuhi ganti rugi, jadi dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang menjadi tergugat adalah pelaku usaha, jadi yang mengajukan permohonan adalah konsumen *e-commerce* yang dirugikan, karena memang kewenangan BPSK ini adalah untuk melindungi hak-hak konsumen. (Susanti Adi Nugroho, 2015)

2. Pendaftaran dan Pemeriksaan Permohonan

Permohonan yang dibuat secara tertulis yang diterima oleh sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon, sedangkan untuk permohonan yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh sekretariat BPSK dalam satu formulir yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli waris/kuasanya dan kepada pemohon diberikan tanda terima. (Keputusan Menteri perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001)

Terhadap formulir pengaduan penyelesaian sengketa dilakukan penelitian dan pemeriksaan yang diserahkan kepada ketua BPSK meliputi kelengkapan formulir pengaduan dan bukti-bukti pendukung. Adapun Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a. nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. barang atau jasa yang diadukan;
- d. bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain);
- e. keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;

- f. saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada. (Pasal 17 Keputusan Menteri perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001)

Data Pengaduan yang diterima secara benar dan lengkap diajukan oleh Kepala Sekretariat kepada Ketua BPSK, apabila permohonan belum lengkap, maka pengaduan tersebut dikembalikan kepada konsumen untuk dilengkapi syarat-syarat yang tersebut. Apabila ditolak karena sengketa tersebut bukanlah sengketa konsumen maka ketua BPSK harus menyatakan bahwa dirinya tidak berwenang untuk memeriksa sengketa tersebut.

3. Pemanggilan Para Pihak

Setelah ketua BPSK melakukan pemeriksaan kelengkapan permohonan berikut syarat-syarat permohonan, selanjutnya Ketua BPSK membuat surat panggilan kepada tergugat dan penggugat agar hadir pada sidang pertama. Sebagaimana dalam Pasal 26 Keputusan Menteri perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 "Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16" .

Dalam surat panggilan dicantumkan dengan jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama. Persidangan 1 (pertama) dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke- 7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Jadi maksimal waktu yang dimiliki Ketua BPSK dari mulai pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen sampai dengan dilaksanakannya persidangan pertama, yaitu maksimal 10 (sepuluh) hari kerja, tidak termasuk hari libur nasional.

Pemanggilan para pihak dilakukan oleh panitera yang ditunjuk Ketua BPSK, para pihak dibebaskan dalam memilih cara penyelesaian sengketa, dan harus berdasarkan kedua belah pihak. Adapun bentuk penyelesaian sengketa di BPSK yang dapat ditempuh adalah melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Setelah para pihak saling menyetujui cara apa yang akan digunakan dalam menyelesaikan sengketa, maka akan mengikat untuk keduanya, dan wajib mengikutinya. Sebaliknya, jika tidak ada kesepakatan satu pihak, maka tidak akan dilanjutkan ke proses penyelesaian sengketa, dan konsumen *e-commerce* dapat melanjutkan gugatan melalui Pengadilan Negeri.

4. Pembentukan Majelis Sidang

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan (Pasal 27 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 54 ayat (4) jo. Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001) Majelis dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dan dibantu panitera. Jumlah anggota majelis harus ganjil dan paling sedikit 3 (tiga) orang yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.

a. Persidangan dengan cara konsiliasi

Konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak, Penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* melalui konsiliasi dilaksanakan oleh para pihak yang bersengketa didampingi oleh majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jadi pada proses penyelesaiannya, sesuai dengan Pasal 29 butir a majelis BPSK akan menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti kerugiannya. (Pasal 29 butir a Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001) Pada penyelesaian sengketa *e-commerce* melalui konsiliasi, majelis BPSK sebagai konsiliator memanggil konsumen *e-commerce* yang dirugikan dan pelaku usaha tergugat, dan memanggil saksi-saksi serta ahli, dan apabila diperlukan menyediakan forum konsiliasi bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, terkait dengan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Adapun hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen *e-commerce* dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang fungsinya untuk menguatkan perjanjian tersebut.

b. Persidangan dengan cara mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak-pihak ketiga tidak boleh memihak (*impartial*) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memutuskan. (Susanti Adi Nugroho, 2015) Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi jika pihak yang

bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator.

Dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* dalam bentuk mediasi di BPSK, penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi anggota BPSK sebagai mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa, majelis juga menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan. (Pasal 31 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/200)

Mediator BPSK dapat minta diperlihatkan alat bukti baik surat atau dokumen lain yang mendukung dari kedua belah pihak. Atas persetujuan para pihak atau kuasanya mediator dapat mengundang seorang atau lebih saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang terkait dengan sengketa. Jika proses mediasi menghasilkan suatu kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditandatangani oleh para pihak. Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis. Yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk dikukuhkan dalam keputusan Majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak membuat sanksi administratif.

c. Arbitrase.

Arbitrase adalah salah satu bentuk adjudikasi privat . dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999, pengertian arbitrase adalah "cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa". Dalam proses ini, pihak yang bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ke tiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.

Penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* melalui arbitrase di BPSK para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbiter yang telah dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbitor ke tiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua. Pada

persidangan pertama ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa. Jika terjadi perdamaian antara kedua belah pihak yang bersengketa maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian. Hal ini adalah untuk menghindari kemungkinan ingkar janji setelah putusan diucapkan. Sebaliknya jika tidak tercapai perdamaian maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen, dan surat jawaban dari pelaku usaha. Ketua majelis BPSK harus memberikan kesempatan yang sama kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan. Apabila pelaku usaha dan konsumen tidak hadir dalam persidangan pertama, maka majelis BPSK memberikan kesempatan terakhir pada persidangan kedua yang diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 hari kerja sejak persidangan pertama. Apabila dalam persidangan kedua konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum. Sebaliknya jika pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen akan dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase ini berbeda dengan penyelesaian sengketa konsiliasi dan mediasi. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter. (Pasal 5 ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001) Dalam penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase, badan atau majelis yang dibentuk BPSK bersikap aktif dalam mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa jika tidak tercapai kata sepakat di antara mereka. Cara pertama yang dilakukan adalah badan ini memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang bersengketa perihal perundang-undangan yang berkenaan dengan hukum perlindungan konsumen. Lalu, masing-masing pihak yang bersengketa diberikan kesempatan yang sama untuk menjelaskan apa saja yang dipersengketakan. Nantinya, keputusan yang dihasilkan dalam penyelesaian sengketa ini adalah menjadi wewenang penuh badan yang dibentuk BPSK tersebut.

5. Alat Bukti Dalam Sengketa *E-commerce* di BPSK

Alat bukti dalam penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 5 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Alat bukti dalam penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* berupa :

a. barang dan/atau jasa

Dalam sengketa *e-commerce*, maupun sengketa lainnya apabila terdapat kerugian terhadap barang yang dipesan, misalnya barang cacat atau barang tidak sesuai pesanan, maka konsumen harus membawa barangnya tersebut saat persidangan sebagai bukti memang adanya kerugian yang dialami

b. keterangan para pihak yang bersengketa

Dalam forum penyelesaiannya kedua belah pihak diminta menjabarkan hal-hal terkait dengan sengketa secara benar dan jujur

c. keterangan saksi dan/atau saksi ahli

Konsumen dan pelaku usaha dalam sengketa *e-commerce* maupun sengketa lainnya dapat membawa saksi ahli ke persidangan untuk meminta pendapat dari pandangan profesional mengenai sengketa.

d. surat dan/atau dokumen

Konsumen maupun pelaku usaha *e-commerce* dapat menunjukkan surat/dokumen yang menjadi bukti-bukti mendukung terjadinya sengketa untuk menguatkan

e. bukti-bukti lain yang mendukung

SIMPULAN

Dari pembahasan dan hasil penelitian penulis, dapat ditarik kesimpulan bahwa perdagangan elektronik yang pada intinya mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 11 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Tahun 2008, telah gagal melindungi konsumen elektronik jika terjadi sengketa. Untuk menyelaraskan *e-commerce* dan perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa dalam *e-commerce* dapat diselesaikan di pengadilan dan di luar pengadilan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan berdasarkan Pasal 45 dilakukan oleh BPSK. Lembaga yang didirikan negara ini menyelesaikan sengketa konsumen kecil dan sederhana. Penyelesaian sengketa cepat, mudah dan murah. Konsumen dan pengusaha *e-commerce* yang harus ke pengadilan dapat menyelesaikan sengketa di BPSK. Kedua belah pihak dapat memilih forum mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Selama tahun 2017-2018, terdapat empat kasus sengketa *e-commerce* di BPSK DKI Jakarta yang salah satunya tidak dapat dilanjutkan karena pedagang tidak menyetujui penyelesaian, diselesaikan dan para pihak berdamai dengan sepakat untuk merundingkan hasilnya. Mengacu pada kasus *e-commerce* di BPSK DKI Jakarta, penulis menyimpulkan bahwa BPSK tidak cukup efisien untuk menyelesaikan sengketa *e-commerce* secara keseluruhan karena kriteria utama sengketa *e-commerce* adalah pencurian data. Dari sudut pandang pihak lain, hal ini harus dilihat tidak hanya dari sudut pandang perlindungan konsumen dan perlindungan sipil, tetapi juga dari sudut pandang hukum pidana. Padahal gugatan yang dapat diterima oleh BPSK hanyalah gugatan yang bersifat substantif/administrasi. Di luar kasus *e-niaga* semacam itu, BPSK dapat menjadi pilihan terbaik bagi konsumen elektronik yang berkaitan dengan transaksi kecil dan

besar. Namun berdasarkan kasus yang dikemukakan penulis, BPSK telah melindungi konsumen e-commerce dengan memenuhi kewajibannya dan bertindak sebagai lembaga yang menyediakan wadah peradilan bagi para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketa sesuai prosedur dan undang-undang yang berlaku. Dalam hal perdagangan elektronik, penulis menginformasikan bahwa hasil keputusan dituangkan dalam kontrak, dicatat dalam salinan keputusan BPSK, didekompresi dan dicatat dalam surat perjanjian para pihak no. 004/PNTP/BPSK-DK/I/2018, 19 Desember 2017.

DAFTAR PUSTAKA

- Evi Retnowulan & Regina Hernani, "Tinjauan Hukum Jual Beli Secara *Online*", *Jurnal Hukum*, Vol. XIX, No. 19 (Oktober 2010), h., 18.
- Rifan Adi Nugraha, dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *Online*", *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 08 No. 02 (Agustus 2014 – Januari 2015), h., 9.
- Rizka Syafrina, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik", Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, *De Lega Lata*, Vol. I No. 2 (Juli – Desember 2016), h., 432
- Ni Putu Putri Wasundari dan Edward Thomas Lamury Hadjon, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *E-commerce* Dan Eksistensi Electronic Signature Dalam Perdagangan Internasional", *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana*, h., 3.
- Rochani Urip Salami & Rahadi Wasi Bintoro, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (*E-commerce*)", Fakultas Hukum Unsoed, *Jurnal Dinamika Hukum* Vol. 13 No. 1 (Januari 2013), h., 131.
- <http://momdadi.com/momdadi/kecewa-setelah-belanja-adukan-ke-bpsk/> diakses pada 07 September 2021
- Tetanoë Bernada, "Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce* Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Di Indonesia", *Jurnal Hukum Dan Peradilan*, Uph, Banten Vol. 6 No.1 (Maret 2017), h., 4.
- <https://economy.okezone.com/read/2018/01/19/320/1847340/pengaduan-ylki-2017-paling-banyak-belanja-online?page=1>. Diakses 05 September 2021.
- <https://www.msn.com/id-id/news/other/ylki-catat-belanja-online-pengaduan-terbanyak-2017/ar-AAuSIA7>. Diakses 02 September 2021.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Kencana, 2015, cet. 3), h., 147.
- Pasal 15 ayat (3) Keputusan Menteri perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 17 Keputusan Menteri perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, h., 148.

Pasal 15 ayat (4) dan (5) Keputusan Menteri perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 17 Keputusan Menteri perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 29 butir a Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, h., 109.

Pasal 31 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 5 ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

Pasal 49 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa: Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan

Tetanoe Bernada, " Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce* Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Di Indonesia,"*Jurnal Hukum Dan Peradilan*, Vol. 6 No.1, (2017 : 1 – 24), h., 12.

Taufik Yahya, "Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen," *Jurnal Ilmu Hukum* (Maret, 2014), h., 7