



ISSN Print: 2085-2339
ISSN Online: 2654-7252

Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan

Editorial Office: Fakultas Hukum, Universitas Pamulang,
Jalan Surya Kencana No. 1, Pamulang Barat, Tangerang Selatan 15417, Indonesia.
Phone/ Fax: +6221-7412566
E-mail: dinamikahukum_fh@unpam.ac.id
Website: <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/sks>

Penyelesaian Perselisihan Konsumen Akibat Cacat Produk Barang yang Dijual Melalui *E-Commerce*

Dian Fitriana^a

^a Fakultas Hukum, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten. E-Mail dianfitriana311@gmail.com

Article	Abstract
<p>Received: Aug 01, 2022; Reviewed: Sep 03, 2022; Accepted: Sep 13, 2022; Published: Oct 31, 2022</p>	<p>Pertumbuhan industri <i>e-commerce</i> yang semakin marak tidak terlepas dari perilaku konsumen yang menginginkan kecepatan dan kemudahan dalam berbelanja. Masyarakat tidak perlu lagi berbelanja secara <i>face to face</i> untuk membeli barang, tapi cukup melalui <i>handphone</i> maka barang yang diinginkan akan dikirimkan ke rumah. Ini tentu saja sangat efisien dan memudahkan konsumen karena menjadi hemat waktu dan energi. Hanya saja sistem <i>e-commerce</i> ini mempunyai kelemahan, yakni pihak konsumen tidak bisa menjumpai secara langsung produk-produk yang ingin dibelinya. Akibatnya seringkali produk yang dibeli datang dalam kondisi yang rusak atau cacat. Tak jarang hal demikian ini menimbulkan perselisihan antara konsumen dan pihak pengusaha. Hal inilah yang membuat penulis akhirnya berusaha untuk mengetahui bagaimana proses menyelesaikan perselisihan antara konsumen dengan pengusaha apabila terjadi cacat produk barang yang dibeli melalui <i>e-commerce</i>. Penelitian yang dipakai oleh penulis adalah penelitian yuridis normatif, dengan memakai kajian studi kepustakaan dengan mempergunakan berbagai macam data sekunder seperti undang-undang, teori hukum, dan pendapat ahli atau doktrin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian perselisihan antara konsumen dengan pengusaha dapat dilakukan dengan cara non litigasi maupun litigasi. Jika konflik ini diselesaikan dengan cara non litigasi, maka hal pertama yang akan dilakukan adalah mendamaikan para pihak yang berselisih. Penyelesaian non litigasi yang kedua adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang meliputi Mediasi, Konsiliasi, dan juga Arbitrase. Selanjutnya penyelesaian perselisihan secara litigasi bisa dilaksanakan jika para pihak tidak menentukan tentang penyelesaian secara non litigasi atau diluar pengadilan, serta jika upaya-upaya perselisihan diluar pengadilan penyelesaiannya diklaim tidak berhasil oleh para pihak yang berselisih.</p> <p>Kata kunci: perselisihan; konsumen; <i>e-commerce</i></p> <p><i>The increasingly widespread growth of the e-commerce industry cannot be separated from the behavior of consumers who want speed and convenience in shopping. People no longer need to shop face to face to buy goods, but simply through their cellphones, the desired goods will be sent to their homes. This is of course very efficient and makes it easier for consumers</i></p>

because it saves time and energy. However, this e-commerce system has a weakness, namely that consumers cannot see the goods they buy directly. As a result, goods that arrive are often damaged or defective products. Not infrequently this causes disputes between consumers and business actors. This is what makes the author finally try to find out how the dispute resolution process between consumers and commercial agents occurs in the event of a defect in a product purchased through e-commerce. This research uses normative legal research, which examines literature studies using various secondary data such as law legislation, legal theory, and expert opinions. Results of this study indicate that the settlement of disputes between consumers and commercial agents can be accomplished by non-litigation or litigation channels. If it is carried out through non-litigation, then the first effort will be to make peace between the disputing parties. The second non-litigation resolution is through the Consumer Dispute Settlement Authority (BPSK), including: Conciliation, Mediation, and Arbitration. Furthermore, dispute resolution through court or litigation is possible if the parties have not chosen a friendly or non-litigation dispute resolution effort, and also if the dispute resolution effort outside the court is asserted unsuccessful via way of means of one of the events or via way of means of the disputing events.

Keywords: *disputes; consumers; e-commerce*

PENDAHULUAN

Salah satu kemajuan teknologi berbasis internet saat ini adalah transaksi jual beli dengan cara *online* atau disebut juga dengan istilah *e-commerce*. *Elektronic Commerce* adalah proses membeli dan menjual produk serta jasa dengan menggunakan perangkat internet dan jaringan komputer lainnya. Istilah ini meliputi semua proses aktifitas *online* seperti penjualan dan pengiriman barang, layanan, pemasaran produk dan juga pembayaran. Sedangkan konsumen merupakan pihak pemakai produk barang dan jasa bagi keperluan dirinya dan keluarga, serta barang dan jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan kembali. Namun seringkali, jual beli dengan sistem *online* ini menimbulkan berbagai permasalahan, contohnya adalah barang yang terlanjur dibayar oleh konsumen kenyataannya tidak sama dengan foto di aplikasinya, bahkan seringkali tidak cocok dengan gambaran yang ada dalam benak pembeli. Apabila terjadi seperti ini, seharusnya pihak pengusaha atau penjual diberikan sanksi yaitu harus membayar ganti kerugian karena ketidakcocokan antara barang yang dibeli dengan kenyataan. Hal ini sebagaimana telah tertulis di Pasal 9 UU No. 8/1999 Mengenai Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar” (Sidharta, 2006). Dalam transaksi *e-commerce* seyogyanya terdapat jaminan tentang barang yang akan dijualbelikan, sehingga pembeli merasa nyaman dan aman dalam bertransaksi. Namun kenyataannya hal-hal demikian masih belum bisa ditemui pada transaksi *e-commerce* di Indonesia.

Tentunya kemajuan sarana teknologi informasi yang semakin pesat dewasa ini akan memberikan kemudahan dan cara baru dalam berbelanja, sehingga hal ini memaksa konsumen dan juga pelaku usaha/pengusaha untuk mempergunakan internet dalam kegiatan-kegiatan bisnisnya. Kemajuan dalam bidang teknologi informasi ini menghadirkan alternatif baru untuk masyarakat dalam menjalankan berbagai macam kegiatan usahanya. Dengan adanya *e-*

commerce, jumlah konsumen yang membeli barang ataupun produk secara *online* meningkat drastis sehingga pihak produsen atau pelaku bisnis meraup untung besar (Tambunan, 2019).

Indonesia termasuk negara yang pertumbuhannya tercepat di dunia dalam bidang *e-commerce*. Hal ini disebabkan karena pengusaha perdagangan yang mengembangkan bisnis digital semakin banyak dan berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Di Negara Indonesia *e-commerce* secara umum diatur di Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, UU Perdagangan No. 7 Tahun 2014, dan juga KUH Perdata. Selain itu UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 juga mempunyai peran yang sangat penting dalam hal perlindungan terhadap konsumen, terutama yang dirugikan karena barang yang dibeli cacat atau tidak sesuai dengan aplikasi, dan juga melindungi ketidaktahuan konsumen atas informasi yang terkandung pada produk yang dijual.

Pada transaksi *e-commerce*, produk yang diperjualbelikan harus jelas spesifikasinya sehingga pembeli tidak akan merasa dirugikan. Dalam prakteknya seringkali terjadi ketidakadilan, ketika seorang pembeli telah memilih barang pilihannya namun pada saat tiba di tangan pembeli, ternyata barang tidak sesuai atau bahkan terdapat kecacatan (Nadirah, 2018). Atas kerugian konsumen yang disebabkan kecacatan produk karena ketidaksesuaian barang yang diterima, konsumen berhak mendapatkan kompensasi berupa ganti rugi sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 4 Huruf h UUPK (Wijayanto, 2021). Kasus mengenai perselisihan konsumen dalam *e-commerce* cukup banyak terjadi di masyarakat. Akibat dari kasus ini seringkali terjadi perselisihan bahkan sengketa yang berlarut-larut akibat tidak ada kesepahaman antara pembeli/konsumen dan pengusaha mengenai cacat produk barang yang menjadi obyek jual beli. Selama ini yang terjadi, konsumen kurang terasa sisi perlindungannya. Sejauh ini yang menjadi dasar perlindungan konsumen ketika bertransaksi online hanya UUPK dan UU ITE, dan kebijakan tersebut masih dirasa kurang untuk melindungi konsumen (Rosida, 2022).

PERMASALAHAN

Berdasarkan uraian pada bab pendahuluan, penulis mengangkat 2 (dua) rumusan masalah, yang pertama bagaimana penyelesaian perselisihan konsumen akibat cacat produk suatu barang yang dijual melalui *e-commerce*? Kedua, bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada transaksi jual beli *e-commerce*?

METODOLOGI

Penelitian yang dilakukan penulis memakai metode yuridis normatif, yakni penelitian berasal dari permasalahan yang akan dikaji dengan menggunakan literatur kepustakaan atau data sekunder (Soekanto, 2019). Penelitian yuridis normatif mengkaji studi dokumen mempergunakan macam-macam data sekunder misalnya teori hukum, undang-undang, dan juga pendapat ahli hukum.

Selanjutnya hasil riset ini dianalisis dengan memakai metode kualitatif dimana terfokus pada hal yang bersifat umum yaitu terciptanya suatu gejala dalam suatu peristiwa dengan menggunakan kaidah hukum positif, yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran utuh dari pola yang terjadi pada masyarakat (Ali, 2016)

PEMBAHASAN

Penyelesaian Perselisihan Konsumen Akibat Cacat Produk Barang yang Dijual E-Commerce Melalui Litigasi dan Non Litigasi

Salah satu hak dari konsumen yang pengaturannya terdapat pada UU Perlindungan Konsumen No. 3 Tahun 1999 adalah hak terhadap advokasi atau pembelaan, hak perlindungan, serta hak untuk diupayakan penyelesaian perselisihan secara patut. Sedangkan kewajiban dari pengusaha/pelaku usaha salah satunya yaitu memberi kompensasi kerugian karena pemakaian, pemanfaatan dan penggunaan barang dan/atau jasa yang menjadi obyek jual beli, termasuk jika barang dan jasa yang dibeli konsumen tersebut kondisinya ternyata rusak, cacat, atau terdapat ketidaksesuaian dengan perjanjian awal.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menyatakan apabila konsumen mengalami kerugian karena produk yang diterimanya tidak sesuai dengan deskripsi dan kesepakatan, maka konsumen dapat melakukan beberapa tindakan di bawah ini: *Pertama*, Melakukan pengaduan pada pihak penjual atau pengusaha e-commerce Pada tahap awal, pihak konsumen biasanya akan menghubungi penjual untuk melakukan pengaduan perihal transaksi yang barangnya bermasalah. Pengaduan ini bisa dilakukan secara langsung yaitu dengan menemui penjual atau pengusaha e-commerce, atau dapat melalui pesan whatsapp, telepon, maupun email. *Kedua*, Menulis dalam “Rubrik Surat Pembaca” media. Salah satu cara yang dianggap efektif dalam melakukan komplain adalah konsumen menuliskan pengalamannya di surat pembaca suatu media. Dengan menuliskan pengalamannya ketika bertransaksi secara online, maka diharapkan akan memberikan pandangan dan pelajaran kepada pembaca, dan supaya para pembaca bisa lebih hati-hati apabila ingin bertransaksi secara *online* atau melakukan pembelian melalui e-commerce. Menuliskan pengalaman di rubrik pembaca biasanya dilakukan apabila konsumen telah melakukan pengaduan kepada pengusaha namun tidak direspon, ataupun apabila direspon tetap tidak mencerminkan suatu tanggung jawab yang baik, serta tidak memberikan penghargaan atas hak-hak dari konsumen (Mulyani, 2014). *Ketiga*, Pengaduan kepada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Konsumen bisa mengadu kepada BPSK secara langsung ataupun secara tertulis. Jika pengaduannya secara langsung, maka pihak dari BPSK selanjutnya mencatat di form khusus dan akan diberikan cap. Teknis pengaduan melalui BPSK yaitu konsumen akan mengisi formulir berupa identitas diri pelapor, identitas pihak yang dilaporkan, kronologis peristiwa, dan juga berbagai bukti lain yang menguatkan kedudukan konsumen apabila nanti berproses di persidangan (Maryanto, 2020). Penyelesaian perselisihan konsumen dengan pengusaha/pelaku usaha oleh BPSK akan ditawarkan tiga jenis pilihan hukum untuk ditempuh para pihak, yaitu: arbitrase, mediasi dan konsiliasi. Pilihan atas cara penyelesaian sengketa ini didasarkan atas kesepakatan dan persetujuan para pihak. *Keempat*, konsumen melaporkan kepada Kepolisian. Perbuatan melanggar hak konsumen ini, selain bersifat perdata juga berimplikasi pidana. Oleh karena itu konsumen sebagai pihak korban dapat melaporkan atau mengadukan tindak pidana perlindungan konsumen tersebut kepada pihak kepolisian.

Terdapat 3 (tiga) jenis tindak pidana tentang perlindungan konsumen, yaitu: pertama, Tindak pidana perlindungan konsumen menurut KUHP. Kedua, menurut UU Perlindungan Konsumen dan ketiga, menurut berbagai ketentuan di peraturan perundang-undangan. Laporan

konsumen kepada kepolisian bisa dijadikan dasar bagi pihak polisi dalam mengambil langkah-langkah serta tindakan hukum, sehingga kelak suatu saat nanti bisa dihindarkan peristiwa serupa. Pada kasus barang atau produk yang tidak terdapat kesesuaian antara gambar dengan kenyataan, maka dengan adanya laporan kepada kepolisian, bisa dilakukan penyitaan pada barang dan produk-produk yang sama jenisnya yang masih terdapat di pasaran. Tujuannya adalah agar kepentingan masyarakat terlindungi dari produk-produk cacat dan kondisinya yang tidak layak.

Selanjutnya pengaturan mengenai bentuk penyelesaian perselisihan pada transaksi *e-commerce* diatur pula pada PP No. 80 Tahun 2019 Pasal 72 (1) Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dimana dituliskan apabila terjadi perselisihan, maka para pihak bisa menyelesaikannya baik dengan cara di luar pengadilan (litigasi) ataupun dengan cara di dalam pengadilan (litigasi). Dalam hal menyelesaikan konflik atau perselisihan non litigasi bisa diupayakan melalui 3 (tiga) cara, yaitu: Pertama, menyelesaikan Perselisihan Secara Damai oleh Pihak-pihak yang Bersengketa. Pasal 43 (2) UU Perlindungan Konsumen memungkinkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa/perselisihan dengan cara damai tanpa melewati proses-proses pada pengadilan maupun BPSK, asalkan dalam setiap tahap yang dilalui tetap sesuai dengan ketentuan UU Perlindungan Konsumen (Nugroho, 2019).

Kedua, menyelesaikan perselisihan lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). UU Perlindungan Konsumen menetapkan wewenang dan tugas dari BPSK diantaranya yaitu “melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.” Tata cara dan prinsip-prinsip dalam menyelesaikan perselisihan dengan menggunakan BPSK dilakukan dengan cara yaitu Pertama Rekonsiliasi. Pengertian Konsiliasi adalah mempertemukan pihak-pihak yang bersengketa dengan cara musyawarah, dalam rangka mencapai kesepakatan serta persetujuan untuk menyelesaikan permasalahan sengketa tersebut. Dalam konsiliasi terdapat pihak ketiga yaitu konsiliator yang tidak memihak atau netral. Perselisihan konsumen yang diselesaikan dengan cara konsiliasi diupayakan sendiri oleh pihak-pihak yang berselisih dengan pendampingan majelis BPSK sebagai konsiliator. Majelis akan berupaya memberikan bantuan menyelesaikan perselisihan dengan cara sebaik-baiknya, secara mufakat dan musyawarah.

Dalam menyelesaikan perselisihan konsumen dengan konsiliasi, maka setelah BPSK menerima surat konsumen tentang permohonan, selanjutnya BPSK akan melakukan pemanggilan terhadap semua pihak yang terlibat persengketaan, dan juga memanggil saksi-saksi yang terkait. BPSK akan menyediakan forum ruang untuk mereka yang berselisih, menjawab dan juga menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pihak yang berhubungan dengan permasalahan, dan juga pertanyaan-pertanyaan terkait UU Perlindungan Konsumen.

Setelah dilaksanakan konsiliasi atau musyawarah antara pihak konsumen dengan pihak pengusaha yang bersengketa, maka selanjutnya akan dibuat kesepakatan atau perjanjian tertulis. Surat kesepakatan atau perjanjian tertulis tersebut akan ditandatangani oleh masing-masing pihak. Selanjutnya surat kesepakatan akan diberikan kepada majelis, dan diputuskan dalam keputusan Majelis BPSK demi memperkuat kesepakatan atau perjanjian yang telah sama-sama disepakati para pihak.

Selanjutnya adalah melalui Mediasi yaitu upaya perundingan untuk memecahkan masalah dengan menghadirkan pihak ketiga yang sama sekali tidak berhubungan dengan para

pihak yang bersengketa, atau disebut juga dengan mediator. Mediator ini kedudukannya netral, dan berusaha membantu para pihak untuk menemukan solusi yang baik dan tepat dalam permasalahan mereka, serta membantu membuat perjanjian atau kesepakatan sesuai keinginan para pihak. Dalam hal ini mediator tidak mempunyai wewenang memutuskan perselisihan atas konflik yang terjadi, akan tetapi mediator membantu para pihak dalam penyelesaian dan pengendalian persoalan-persoalan yang sedang dihadapi.

Penyelesaian perselisihan konsumen menggunakan mediasi maupun konsiliasi, pada intinya hampir sama. Hal yang membedakan dalam konsiliasi Majelis atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertindak aktif, maksudnya akan berusaha mendamaikan para pihak secara aktif dengan cara memberi petunjuk-petunjuk, saran-saran, ataupun nasehat dalam menyelesaikan perselisihan yang terjadi. Namun dalam mediasi, seorang mediator tidak bertindak secara aktif karena tidak berwenang untuk memutuskan perselisihan tersebut. Mediator yang netral hanya bersifat memberikan bantuan terhadap para pihak yang berselisih untuk menyelesaikan masalah dimana dia ditunjuk dan diminta bantuannya sebagai pihak ketiga. Pada suatu perselisihan dimana terdapat pihak yang kedudukannya lebih kuat dan berkuasa, maka pihak ketiga mempunyai peranan yang cukup penting dalam menyamakan posisi masing-masing pihak agar saling seimbang. Apabila masing-masing pihak saling mengerti dan mempunyai itikad yang baik, maka akan tercapai kesepakatan dengan bantuan sang mediator. Selanjutnya mediator akan menyerahkan proses penyelesaian perselisihan kepada para pihak untuk diselesaikan sepenuhnya, baik mengenai teknis ganti kerugian, bentuk kesepakatan, ataupun besarnya nominal ganti rugi atau tindakan-tindakan lainnya

Setelah dilakukan mediasi antara pihak konsumen dengan pihak pengusaha dengan bantuan mediator, selanjutnya akan dibuat kesepakatan atau perjanjian tertulis. Surat kesepakatan atau perjanjian tertulis tersebut akan ditandatangani oleh pihak-pihak yang berselisih, dan selanjutnya akan diberikan pada majelis yang akan diputuskan dalam keputusan Majelis BPSK untuk memperkuat perjanjian kesepakatan para pihak. Putusan Majelis pada Mediasi dan Konsiliasi akan mengikat kedua belah pihak yang bersengketa serta tidak memuat sanksi administratif (Usman, 2003).

Arbitrase merupakan jalan ketiga dalam penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian perselisihan melalui arbitrase dilakukan diluar pengadilan berdasarkan perjanjian kesepakatan pihak-pihak yang berselisih atau bersengketa. Apabila perselisihan diselesaikan melalui Arbitrase, maka pertama-tama para pihak yang sedang berselisih wajib didamaikan oleh majelis. Jika setuju dilakukan perdamaian, maka akan dibuat putusan penetapan perdamaian oleh majelis. Tetapi sebaliknya jika tidak terjadi penyelesaian secara damai, sidang arbitrase akan dimulai dengan membacakan isi dari apa yang digugat oleh konsumen, serta dibacakan juga jawaban dari tergugat atau pihak pengusaha. Majelis/BPSK akan mendudukkan para pihak yang berselisih pada porsi dan kedudukan yang berimbang dan sama dalam memberikan penjelasan terhadap materi yang diperselisihkan. Keputusan dari BPSK bisa berwujud keputusan damai untuk para pihak, juga bisa berwujud keputusan gugatan yang ditolak atau dikabulkan. Setiap keputusan yang dihasilkan arbitrase hanya mengikat pihak-pihak yang bersengketa langsung serta mengikat pihak ketiga yang terkait.

Dalam putusan arbitrase atau putusan BPSK meskipun tidak bisa dilakukan banding maupun kasasi, dan Peninjauan Kembali (PK), namun para pihak bisa melakukan upaya hukum

berupa keberatan yang ditujukan pada Pengadilan Negeri setempat, dengan jangka waktu paling lama 14 hari kerja sejak diterimanya pemberitahuan keputusan BPSK tersebut. Dengan demikian, maka kesimpulannya putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak bersifat final dan tidak/belum mengikat, karena masih dimungkinkan upaya hukum keberatan. Para pihak yang merasa bahwa keputusan arbitrase BPSK tersebut tidak benar, maka dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri setempat dalam waktu paling lambat 14 hari kerja setelah para pihak menerima surat pemberitahuan perihal putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Agus, 2015).

Penyelesaian perselisihan lewat jalur pengadilan, atau sering dikenal dengan istilah litigasi, merupakan upaya penyelesaian sengketa di bawah naungan jajaran kehakiman. Jadi penyelesaian perselisihan melalui litigasi akan dilakukan dengan sistem kehakiman di bawah kekuasaan Mahkamah Agung serta lembaga peradilan dibawahnya. Proses litigasi akan memberi ruang dan kesempatan pada para pihak dalam menyampaikan informasi dan bukti-bukti di depan pengadilan agar majelis hakim dapat memperoleh gambaran yang jelas dan lengkap tentang permasalahan yang terjadi, dan hakim akan memberikan putusan yang adil dan terbaik bagi para pihak. Putusan dan hasil akhir litigasi dari badan kehakiman ini bersifat mengikat pihak-pihak terkait. Sistem litigasi mempunyai berbagai kelebihan serta kekurangan pada upaya penyelesaian suatu sengketa (Kolopaking, 2013).

Kelebihan dari penyelesaian perselisihan secara litigasi adalah: Litigasi dilakukan oleh lembaga resmi negara (kehakiman) dalam proses yang formal. Seluruh proses litigasi mulai dari awal pendaftaran sidang sampai dikeluarkannya putusan hakim, terjadi secara runut, detail, jelas, dan tercatat dalam dokumen negara yang resmi; Proses sidang litigasi dilakukan secara terbuka, sehingga siapapun dapat menghadiri dan mengikuti sidang sampai selesai; Proses sidang litigasi memberikan kesempatan luas kepada pihak-pihak yang bersengketa untuk didengar segala keterangan dan pendapatnya sebelum dikeluarkannya putusan hakim; Sidang litigasi bisa dijadikan sebagai *shock therapy* bagi pihak lawan yang tidak kooperatif; Hasil sidang litigasi adalah mengikat serta tidak bisa diganggu gugat oleh pihak-pihak manapun, baik pihak penggugat maupun tergugat; Proses sidang litigasi memberi kesempatan kepada hakim untuk menerapkan nilai-nilai kebaikan yang terkandung pada hukum dalam penyelesaian suatu sengketa.

Namun disamping kelebihan-kelebihan proses litigasi yang telah diuraikan diatas, penyelesaian melalui litigasi juga mempunyai banyak kekurangan. Kekurangan dari penyelesaian perselisihan secara litigasi adalah: Proses sidang litigasi dilakukan dengan proses yang seringkali lama, panjang waktunya, bertele-tele, serta memakan biaya yang cukup banyak; Proses sidang litigasi sering terlalu banyak proses administrasi, bahkan sering terjadi penundaan keputusan hakim, yang semuanya itu melelahkan fisik dan mental pihak-pihak yang berperkara; Sidang litigasi memerlukan pembelaan (*advocacy*) bagi para pihak, dimana terkadang pihak-pihak yang berperkara tidak mempunyai cukup keuangan untuk membayar atau mendapatkan *advocacy* yang mumpuni; Proses sidang litigasi terkadang menakutkan bagi para pihak sehingga fakta-fakta yang berhasil diungkap di muka persidangan hanya sedikit saja, karena para pihak tidak selalu pandai dan mampu mengungkapkan permasalahan yang terjadi secara gamblang di depan hakim; Proses sidang litigasi tidak memperbaiki atau memulihkan hubungan yang sudah terlanjur buruk diantara para pihak yang berselisih dan Proses sidang

litigasi tidak sesuai untuk perselisihan yang melibatkan pihak yang banyak, persoalan/permasalahan yang banyak, karena terdapat beberapa alternatif penyelesaian sengketa yang dirasa lebih baik daripada litigasi.

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Kegiatan Jual Beli Dengan *Platform E-Commerce*

Hukum Perlindungan Konsumen yaitu seluruh kaidah hukum atau asas yang melindungi dan mengatur konsumen dalam hubungannya dengan pihak penyedia barang atau jasa. Hubungan hukum yang terjadi pada pengusaha dengan konsumen menimbulkan kewajiban serta hak-hak dimana menjadi dasar lahirnya suatu pertanggungjawaban hukum. Prinsip pertanggungjawaban hukum penjual/penyedia barang dan jasa/pengusaha lebih mendapatkan perhatian pada penulisan ini disebabkan posisi hukum dari konsumen lebih lemah sehingga harus diberikan perlindungan.

Tanggung jawab pengusaha/pelaku usaha dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang pertama adalah “Tanggung jawab terhadap informasi”. Tanggung atas informasi berawal pada era globalisasi, yakni ketika batas-batas antar negara di seluruh dunia semakin terbuka. Informasi sekarang ini sudah menjadi suatu hal yang harus diperhatikan oleh konsumen. Tak jarang konsumen seringkali menjadi pihak yang dirugikan karena dianggap tidak bisa bersikap kritis, tidak peduli, hanya karena tidak menanyakan tentang kondisi barang atau produk yang hendak dibeli. Hal ini tentu saja merugikan pihak konsumen karena sudah menjadi hukum alam bahwa pembeli/konsumen akan menanggung resiko atas pembelian yang dilakukan. Konsumen seringkali berada pada posisi yang lemah dan lebih banyak dirugikan karena menjadi obyek bisnis bagi pelaku usaha (Attirmidzi, 2022). Oleh karena itu, sudah sepantasnya pihak pengusaha/pelaku usaha harus berimbang dengan mengupayakan perlindungan sebaik-baiknya kepada calon pembeli atas produk-produk yang dikeluarkan, yang dirasa tidak bagus dan tidak aman. Jadi pada prinsipnya harus ada itikad baik dari pengusaha/pelaku usaha dalam menyampaikan informasi yang jujur, terbuka, apa adanya, bebas dari data-data yang tidak benar.

Prinsip itikad baik dari pengusaha/pelaku usaha ini sesuai dengan tujuan diberikannya Perlindungan Konsumen yang tertera pada UUPK Pasal 3 (d) yang menyatakan: “Menciptakan suatu sistem Perlindungan Konsumen yang mengandung unsur-unsur kepastian hukum dan terbukanya informasi dan akses dalam mendapatkan informasi”. Selanjutnya “Tanggung Jawab Terhadap Produk (*Product Liability*)”. Pengertian *Product Liability* adalah pertanggungjawaban secara hukum oleh subyek hukum yang menjual barang/produk. *Product Liability* ini menjamin suatu kepastian hukum terhadap pembeli atau konsumen perihal ganti rugi yang diakibatkan cacat produk suatu barang. Di dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 19, dinyatakan bahwa pengusaha harus bertanggung-jawab dengan cara memberi ganti rugi kepada konsumen dalam hal: Barang mengalami kerusakan; Pencemaran dan kerugian konsumen yang diakibatkan karena mengkonsumsi produk yang dihasilkan/diperdagangkan.

Selain tanggung jawab terhadap produk, dikenal juga *tortious liability* yang dasarnya adalah Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Dalam *tortious liability* terdapat unsur-unsur diantaranya: Unsur PMH; Kerugian; Kesalahan; Hubungan sebab akibat atau kausalitas PMH dengan kerugian yang terjadi dan tanggung jawab Terhadap Keamanan.

Terakhir adalah “Tanggung Jawab Keamanan”. Transaksi perdagangan melalui *e-commerce* harus mempunyai sistem pengamanan jaringan yang benar-benar *safe* dari pihak penyedia *platform*. Hal ini agar transaksi yang dilakukan terjamin keamanan dan kerahasiaannya karena terdapat data-data keuangan yang diberikan. Proses jual beli secara *online* atau *e-commerce* ini menggunakan data-data yang berhubungan uang karena ada proses pembayaran, sehingga harus dipastikan transaksinya aman bagi para pihak terutama pihak pembeli atau konsumen. Para pihak yang berhubungan dengan perdagangan *e-commerce* wajib percaya atas keunggulan jaringan sistem informasi yang disediakan. Disini prinsip kepercayaan memegang peranan yang sangat penting, karena konsumen tentu saja akan memilih bertransaksi dengan pengusaha/penjual/pelaku usaha yang mereka percayai, karena terdapat transaksi keuangan yang diberikan. Proses perdagangan menggunakan *e-commerce* ini, karena tidak dilakukan secara langsung, maka mutlak didasarkan pada asas kepercayaan dan pola komunikasi yang baik. Selain itu aktifitas *e-commerce* diharapkan memiliki peraturan atau regulasi yang dapat memberi perlindungan hukum kepada konsumen, bertujuan agar fungsi hukum sebagai alat ketertiban dan keteraturan masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya (Sommaliagustina, 2018). Hal ini supaya masing-masing pihak terlindungi hak serta kewajibannya sehingga tidak terjadi kesalahpahaman diantara pengusaha/pelaku usaha dengan pembeli/konsumen yang dapat mengakibatkan perselisihan. Selain itu karakteristik yang berbeda pada sistem perdagangan melalui teknologi elektronik tidak terdapat aturannya pada UU Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu perlu dibuat peraturan hukum mengenai *cyberlaw*, termasuk di dalamnya diatur mengenai *e-commerce* supaya hak-hak konsumen sebagai pengguna teknologi elektronik khususnya dalam melakukan transaksi *e-commerce* dapat terjamin (Wulandari, 2018).

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan, maka didapatkan beberapa kesimpulan yaitu dalam penyelesaian sengketa atau perselisihan konsumen akibat cacat produk barang yang dijual melalui *e-commerce*, para pihak bisa menyelesaikan secara non litigasi ataupun secara litigasi. Perselisihan yang diselesaikan diluar pengadilan dapat dilakukan antara lain: 1) Penyelesaian perselisihan dengan perdamaian, 2) Penyelesaian perselisihan dengan cara menggunakan BPSK, diataranya melalui Konsiliasi, Mediasi, dan juga Arbitrase. Selanjutnya perselisihan yang diselesaikan lewat pengadilan atau litigasi dilakukan jika pihak-pihak yang bersengketa belum melakukan upaya-upaya menyelesaikan diluar pengadilan, ataupun apabila sudah dilakukan namun tidak berhasil. Mengenai perlindungan konsumen pada transaksi *e-commerce*, UUPK memberikan pernyataan bahwa konsumen berhak atas perlindungan dalam melakukan transaksi-transaksinya. Di samping itu terdapat juga tanggung jawab pengusaha//pelaku usaha/penjual kepada pembeli yaitu tanggung jawab terhadap informasi, tanggung jawab terhadap produk, serta tanggung jawab terhadap keamanan dalam setiap transaksi yang dilakukan. Saran terhadap pelaku usaha, diharapkan untuk lebih memperhatikan aspek perlindungan hukum terhadap konsumen, serta mengedepankan prinsip itikad baik dalam menyampaikan data dan informasi yang jelas, terbuka, jujur terhadap produk yang dijual dalam *platform e-commerce*.

DAFTAR PUSTAKA

- Attirmidszi, M.Z. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Sistem Transaksi Online Perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Supremasi, Vol.1, (No.1)*, pp.97-108.
- Agus, A. (2015), *Arbitrase Konsumen: Gambaran Pada Perubahan Hukum Perlindungan Konsumen*, Medan Sumut, USUPress.
- Ali, Z. (2016), *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Penerbit Sinar Grafika.
- Kolopaking, Anita. (2013), *Azas Itikad Baik Pada Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase*, Bandung, Penerbit PT. Alumni Bandung.
- Rosida, I.I. & Sulistyowati, H. (2022). Implementasi Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online, *Jurnal Justicia, Vol.11, (No.1, Agustus)*, pp.11-17.
- Maryanto (2020), *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada BPSK*, UnisulaPress Semarang.
- Mulyani, H. (2014), *Rubrik Surat Pembaca Pada Harian Umum Pikiran Rakyat*, Jakarta, Visi Komunikasi Mercu Buana.
- Nadirah, I. (2018), *Hukum Dagang dan Bisnis Indonesia*, Ratu Jaya Medan.
- Nugroho S. (2019), *Proses Penyelesaian Sengketa E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Acara dan Implementasinya*, Kencana Jakarta.
- Sommaliagustina, D. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce di Indonesia, *Jurnal Equitable, Vol.3, (No.2)*, pp.47-58.
- Shidarta (2006), *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit PT. Grasindo Jakarta.
- Soekanto, S. (2019), *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press Jakarta.
- Tambunan, T. (2019), *Hukum Bisnis*, Jakarta, Pranendamedia Group.
- Wijayanto, M.M. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Jual Beli Melalui E-Commerce Atas Ketidaksesuaian Barang yang Diterima, *Jurnal Retrieval, Vol.1, (No.1)*, pp.38-56.
- Wulandari, Y.S (2018). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce, *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum, Vol.2, (No.2, Desember)*, pp.199-210.