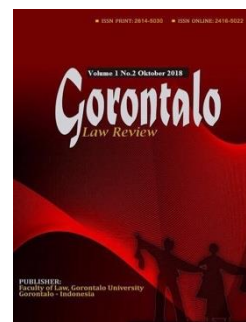


# Gorontalo Law Review

Volume 7 - No. 2 – Oktober 2024  
E-ISSN: 2614-5030 P-ISSN: 2614-5022



## PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TENTANG ADANYA KLAUSULA BAKU DALAM KONTRAK ELEKTRONIK ANTARA KONSUMEN DAN PIHAK E-COMMERCE (STUDI KASUS PADA E-COMMERCE SHOPEE)

**Ade Jona Prasetyo**

Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara  
[adeprasetyo298@gmail.com](mailto:adeprasetyo298@gmail.com)

**Saidin**

Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara  
[saidin@usu.ac.id](mailto:saidin@usu.ac.id)

**Tan Kamello**

Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara  
[mhkes@pancabudi.ac.id](mailto:mhkes@pancabudi.ac.id)

### **Abstrak**

Perdagangan elektronik (e-commerce) telah menjadi kenyataan di masyarakat yang saat ini sudah sangat bergantung pada teknologi. Perdagangan jenis ini tentu saja membawa perubahan dalam sistem jual beli barang, terutama dalam hal kontrak atau perjanjian. Perjanjian e-commerce cenderung menerapkan apa yang disebut sebagai Klausul Baku. Klausul Baku dalam perjanjian pada umumnya tidak diperbolehkan mencantumkan ketentuan tertentu yang dapat merugikan masyarakat, oleh karena itu diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai landasan hukum untuk menjamin hak dan kewajiban para pihak yang terlibat. Oleh karena itu, perlu diteliti masalah tersebut. Tesis ini berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Klausul Baku dalam Kontrak Elektronik Antara Konsumen dengan Pihak Pelaku Usaha E-commerce (Studi Kasus pada E-commerce Shopee)". Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan Klausul Baku dalam kontrak elektronik di Indonesia dan Bagaimana penerapan hukum dalam transaksi e-commerce

yang melibatkan kontrak elektronik yang memuat klausul baku dan apa akibat hukumnya bagi konsumen dan pelaku usaha? 3) Bagaimana tanggung jawab dan mekanisme penyelesaian sengketa bagi pelaku usaha terhadap konsumen apabila terjadi ketidaksesuaian kontrak elektronik dalam transaksi e-commerce? Metode yang digunakan dalam penulisan tesis ini adalah penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang mengkaji bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar yang akan diteliti, sedangkan sifatnya adalah deskriptif analitis. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan. Metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif yang diperoleh dari penelitian terhadap objek penelitian, yaitu berupa kontrak atau perjanjian yang dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Klausula Baku dalam kontrak/perjanjian dalam e-commerce masih memiliki permasalahan, terutama dalam hal terjadi wanprestasi. Permasalahan tersebut terjadi pada bentuk, waktu, dan kualitas barang yang diperjualbelikan, sehingga menyebabkan konsumen terkadang merasa tidak puas terhadap barang yang dibeli. Atas permasalahan tersebut, terdapat mekanisme bagi pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas ganti rugi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta terdapat tiga (3) upaya penyelesaian sengketa konsumen, yaitu upaya di luar pengadilan seperti mediasi dan negosiasi, melalui BPSK, dan upaya melalui pengadilan seperti mengajukan gugatan hukum dan lain-lain.

**Kata kunci:** implementasi kebijakan; sumber daya aparatur.

### **Abstract**

E-commerce trade has become a reality in today's technology-driven society. This type of trade has undoubtedly brought changes to the system of buying and selling goods, especially in terms of contracts or agreements. E-commerce agreements tend to implement what is known as Standard Clauses. Standard Clauses in agreements are generally not allowed to include certain conditions that could harm the public, which is why they are regulated under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection as the legal basis for ensuring the rights and obligations of the parties involved. Therefore, it is necessary to investigate this issue. This thesis is titled "Legal Protection for Consumers Regarding Standard Clauses in Electronic Contracts Between Consumers and E-commerce Parties (Case Study on E-commerce Shopee)". The problem statements in this thesis are: 1) How is the implementation of Standard Clauses in electronic contracts in Indonesia? 2) How is the law applied in e-commerce transactions involving electronic contracts that include standard clauses and what are the legal consequences for consumers and business actors? 3) What are the responsibilities and dispute resolution mechanisms for business actors towards consumers if there is a discrepancy in the electronic contract in e-commerce transactions? The method used in writing this thesis is normative juridical research, which is legal research that examines library materials or secondary data as the basic material to be studied, while its nature is

*descriptive analytical. The research approach used is the statute approach. The data analysis method used is a qualitative method obtained from research on the study object, which is in the form of contracts or agreements linked to the prevailing laws and regulations. The research findings indicate that the application of Standard Clauses in contracts/agreements in e-commerce still has issues, particularly in cases of default. These issues occur in the form, timing, and quality of the goods being traded, causing consumers to sometimes be dissatisfied with the purchased goods. For these issues, there are mechanisms for business actors to be responsible for compensation as regulated in the Consumer Protection Act (UUPK), and there are three (3) consumer dispute resolution efforts, namely efforts outside the court such as mediation and negotiation, through BPSK, and efforts through the court such as filing lawsuits and others.*

**Keywords:** *policy implementation; aparatur resources.*

## **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan pesat dalam dunia revolusi industri 4.0 telah membawa perubahan besar dalam dunia industri. Kemajuan pesat dalam bidang jaringan internet dan telekomunikasi telah mengubah sendi-sendi kehidupan, sekarang segala keperluan dapat dilakukan dengan cepat dan praktis berkat perkembangan teknologi. Seiring dengan perkembangan masyarakat dan teknologi, manusia semakin banyak menggunakan alat teknologi digital, termasuk dalam berinteraksi antara sesamanya (Hamdi, Suhaimi, & Mujibussalim, 2013). Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah digital economic atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik atau electronic commerce (E-commerce) sebagai media transaksi (Indrajit, 2002). Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, E-commerce telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. E-commerce telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model - model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam E-commerce dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman (Barkatullah, 2006).

Transaksi E-commerce adalah kegiatan pertukaran barang dan/atau jasa dengan uang melalui jaringan elektronik (internet) yang meliputi transaksi “bisnis ke bisnis”, “bisnis ke konsumen”, “konsumen ke konsumen”, dan “konsumen ke bisnis”. Pembayaran dalam transaksi ini dilakukan secara COD (cash on delivery) yaitu pembayaran langsung, transfer, yaitu pembayaran yang dilakukan antar rekening, dan internet banking atau kartu kredit. Pelaksanaan transaksi E-commerce secara tidak langsung terikat

dalam suatu perjanjian (Hanim, 2014). Proses transaksi E-commerce adalah proses jual-beli melalui jaringan internet berlandaskan atas asas kepercayaan yang tidak dibatasi waktu dan tempat tanpa melakukan kontak langsung. Transaksi ini ditetapkan sebagai transaksi yang sah jika kesepakatan telah berhasil dicapai antara kedua belah pihak.

Dibalik banyaknya keunggulan dan kemudahan yang diberikan E-commerce yang begitu tampak, bukan berarti E-commerce tidak memiliki kelemahan atau problematika. Problematika tersebut sering terjadi salah satunya pada E-commerce Shoppe yang dimana Shoppe merupakan wadah jual beli peralatan dan kebutuhan rumah tangga salah satu bentuk dari pada problematika dari penerapan jual beli pada E-commerce adalah telah ditetapkannya syarat-syarat baku/klausula baku oleh pelaku usaha kepada konsumen, sehingga konsumen tidak dapat berbuat apapun kecuali menerima/menolak klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha dalam jual beli yang mereka kehendaki khususnya perjanjian jual beli melalui E-commerce (Abib, Kridasaksana, & Nuswanto, 2015). Terkadang konsumen sering mendapatkan barang yang tidak sesuai di dalam aplikasi Shoppe itu sendiri misalnya dalam hal bentuk, warna atau ukuran pada barang yang telah dipesan, akan tetapi saat barang tersebut telah sampai pada Alamat yang dituju kepada Konsumen terjadi ketidaksesuaian yang telah dipesan. Sehingga seringkali konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum atas kejadian-kejadian tersebut, terlebih lagi terhadap ganti rugi juga tidak bisa dilakukan karena adanya klausula baku yang terdapat pada kontrak elektronik antara konsumen dan pelaku usaha.

Jika dilihat dari pelaksanaan pembelian barang yang terjadi pada Shoppe, dapat dilihat bahwa pelaksanaan pembelian barang tersebut tidak menjelaskan secara detail bagaimana cara pengembalian barang jika tidak sesuai dengan barang yang telah dipesan, hal tersebut dibahas dalam Pusat Bantuan yang terlihat diluar beranda pembelian tersebut. Sehingga konsumen tidak melihat ataupun mengetahui hal-hal tersebut, seringkali konsumen hanya membeli tetapi tidak melihat cara pengembalian maupun penyelesaian jika barang tidak sesuai.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ketentuan mengenai klausula baku ini diatur pada bab V tentang ketentuan pencantuman klausul baku yang hanya terdiri dari satu pasal yaitu Pasal 18 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 18 UUPK secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku atau klausula baku. Pada Pasal 18 ayat (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku, sedangkan Pasal 18 ayat (2) mengatur bentuk dan format serta penulisan klausula baku yang dilarang.

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis menilai perlu dilakukan kajian terhadap perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelaku usaha yang menjalankan klausula baku yang terdapat dalam kontrak elektronik antara konsumen dan pihak pelaku usaha (E-commerce) di Indonesia khususnya dalam hal transaksi jual beli Shoppe, agar ini menjadi pedoman untuk sama-sama penegakan hukum dan kepastian hukum antara kedua belah pihak.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Menurut (Soekanto & Mamudji, 2009) “penelitian yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti”, sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, maka penelitian ini bersifat deskriptif analisis (Pratama & Apriani, 2023).

Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) adalah “pendekatan dalam penelitian hukum normatif dengan menelaah semua ketentuan peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan dengan isu hukum yang ingin diteliti”. Pendekatan perundang-undangan digunakan jika diketahui adanya konflik dalam norma hukum baik itu konflik yang bersifat vertikal atau horizontal dalam peraturan perundang-undangan (Soekanto & Mamudji, 2009).

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif sehingga sumber data utama adalah berupa sumber data primer dan sekunder. Untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dalam penelitian ini maka digunakan teknik pengumpulan data berupa Penelitian lapangan (*field research*) dan Penelitian kepustakaan (*Library Research*), Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan Studi dokumen yaitu dengan cara memperoleh data sekunder, dengan membaca, mempelajari, meneliti, mengidentifikasi, dan menganalisa data, terhadap referensi hukum berupa buku-buku, dan karya ilmiah lainnya serta melakukan penelusuran terhadap peraturan perundang-undangan, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori-teori, dalil atau hukum-hukum yang terkait (Nazran, 2019). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif. Setelah data yang dikumpulkan dianalisa dan mendapat kejelasan permasalahan yang akan dibahas, maka kemudian ditarik kesimpulan dengan logika berfikir secara deduktif.

## 3. PEMBAHASAN

### A. Pertanggungjawaban Hukum Bagi Pelaku Usaha Jika Adanya Ketidaksesuaian Dengan Kontrak/Perjanjian

KBBI mengacukan prinsip tanggung jawab sebagai keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, dalam kamus ini bertanggung jawab dapat diartikan sebagai keadaan dimana seseorang wajib menanggung, memberikan jawaban, menilik jawab, menanggung segala sesuatunya dan menanggung akibat. Ada beberapa prinsip tanggung jawab yang dapat dibebankan dalam perlindungan konsumen yakni sebagai berikut:

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*).
- 2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*).
- 3) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).
- 4) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*).

Mengenai transaksi E-commerce pengaturan syarat sah transaksi ini sama seperti transaksi biasanya, perbedaanya pada media yang digunakan yakni media online yang mengacu pada ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara mengenai syarat sah perjanjian jual-beli yakni sepakat; cakap; hal tertentu; sebab yang halal. Dalam syarat satu dan dua dapat disebut sebagai syarat subjektif yakni jika tidak dipenuhi maka salah satu pihak bisa meminta pembatalan atas apa yang diperjanjikan. Sementara dalam syarat tiga dan empat hanya bersifat objektif yang apabila tidak dipenuhi maka akan batal demi hukum. Mekanisme pengaturan transaksi E-commerce sejatinya sama dengan perjanjian yang didasarkan pada Buku III KUHPerdara Tentang Perikatan.

Hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yakni pelaku usaha telah sepakat atas apa yang diperjanjikannya ketika ia memberikan janji-janji pada iklan, brosur, atau selebaran dan hal tersebut berlaku sebagai undangundang bagi pelaku usaha yang membuatnya. Lebih lanjut juga diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Regulasi mengenai transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UndangUndang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menjadi dasar hukum bagi konsumen ketika melakukan transaksi E-commerce. Terdapat pengecualian pada Pasal 5 ayat (4) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik pada penggunaan media instagram atau lainnya dalam bertransaksi jual beli online diserahkan kepada kebebasan dan bergantung pada kesepakatan para pihak. Sedangkan pada aspek hukum perlindungan konsumen yang berkaitan langsung dengan konsumen adalah tentang perbuatan yang dilarang dan juga tanggung jawab pelaku usaha.

Perbuatan yang dilarang pelaku usaha ini diatur dari Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat hak-hak dasar konsumen yang harus dilindungi yang berlaku juga bagi pengguna transaksi E-commerce yakni kepastian hukum. Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen yang berdasarkan pada asas manfaat, keadilan, keseimbangan, kepastian hukum, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Karena itu transaksi elektronik tentu saja dapat memicu banyak resiko yang bisa merugikan konsumen. Kerugian tersebut diantaranya sebagai berikut (Wardani, Priyono, & Wisnaeni, 2020):

- 1) Konsumen tidak menerima barang sesuai dengan yang dipesan;
- 2) Kondisi barang dalam keadaan cacat/rusak;
- 3) Keterlambatan pengiriman oleh pelaku usaha.

Kasus yang sering terjadi salah satunya konsumen tidak menerima barang yang sesuai dengan apa yang telah dipesan. Konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan atas barang yang dipesan tidak sesuai

dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha atas barang yang dijualnya. Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwasannya konsumen berhak atas informasi yang benar dan jelas serta jujur atas kondisi barang yang diperjual belikan. Hal ini tentu membuat penurunan pada kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi online.

Berdasarkan website resmi E-commerce salah satu klausula baku yang tercantum dalam mekanisme pengembalian yaitu adanya pemberitahuan terkait dengan konsumenn yang hanya bisa mengembalikan barang sebanyak 5 kali dengan nomor pesanan yang sama. Menurut penulis dalam hal klausula tersebut timbul dalam perjanjian maka hal tersebut dapat menyebabkan kerugian kepada konsumen. Kerugian yang timbul adalah barang yang tidak sesuai atau barang yang rusak sehingga konsumen harus mengembalikan barang tersebut. Waktu yang dapat diajukan oleh konsumen untuk masa garansi yaitu selama 12 (dua belas) hari, yang menjadi permasalahan saat ini banyaknya konsumen yang tidak mengetahui cara atau mekanisme untuk pengembalian barang yang tidak sesuai tersebut, ketidaktahuan tersebut karena pelaku usaha tidak langsung memberitahu cara pengembalian barang tersebut sebelum konsumen melakukan transaksi beli di aplikasi atau tidak diberitahukan kepada konsumen saat barang tersebut sampai di tujuan misalnya melalui kurir atau pengantar paket tersebut. Sehingga seringkali konsumen mengeluh adanya kekeliruan dalam hal informasi tersebut.

Pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi E-commerce dapat menggunakan Instrumen Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik atau Peraturan Pemerintah Tentang Pengaturan Sistem Transaksi Elektronik. Pada dasarnya tanggung jawab pelaku usaha merupakan hal yang sangat penting yang harus dilakukan. Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen karena antara pelaku usaha dan konsumen telah terjadi hubungan kontraktual yang mengharuskan pihak pelaku usaha untuk bertanggung jawab jika terjadi wanprestasi, sesuai dengan prinsip *the privity of contract*, yakni jika ada hubungan kontraktual maka ada tanggung jawab (Setyawati, Ali, & Rasyid, 2017).

Selain itu dapat juga mengacu kepada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawabnya:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) yakni pengembalian uang atau penggantian dana dan/atau jasa yang sejenis yang setara dengan perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah transaksi dilaksanakan.

- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dan 2 tidak menghapuskan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana pada pasal 1 dan 2 tidak berlaku jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut adalah kesalahan yang dilakukan oleh konsumen.

Dari Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diambil kesimpulan bahwa pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawabnya dengan ganti rugi pada kerusakan atau kerugian yang dialami konsumen. bentuk ganti rugi dapat berupa dengan pengembalian uang, penggantian produk ataupun perawatan kesehatan seperti asuransi. Dengan pelaksanaan ganti rugi dilakukan dalam jangka waktu 7 hari.

Jika dilihat secara umum tanggung jawab hukum atas ketidaksesuaian objek, maka tuntutan ganti rugi berdasarkan pada wanprestasi. Wanprestasi yang dimaksud dalam E-commerce adalah (Sanusi, 2001):

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan.
- 2) Melaksanakan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat
- 3) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Dalam kasus tersebut pelaku usaha melakukan wanprestasi dengan tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan. Pelaku usaha memberikan barang kepada konsumen akan tetapi barang tersebut tidak sesuai dengan perjanjian karena dari deskripsi yang diberikan dengan barang yang dikirimkan terdapat perbedaan yang membuat konsumen tentu mengalami kerugian.

Dalam transaksi E-commerce terkait pertanggungjawaban ini dijelaskan dalam Pusat Bantuan yang masuk dalam kategori Pengembalian Barang dan Dana, dimana dalam hal tersebut hanya dijelaskan terkait dengan tata cara pengembalian barang dan dana tersebut, tidak menjelaskan bagaimana pertanggungjawaban dari pihak E-commerce Shopee secara meluas dan detail terhadap konsumen jika terjadi barang yang tidak sesuai kualitas barang yang ditampilkan dan barang yang telah dipesan.

### **B. Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Jika Ada Yang Tidak Menjalankan Kewajiban Dalam Kontrak**

Ketentuan tentang penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur di dalam Bab X dengan judul Penyelesaian Sengketa, mulai Pasal 45 sampai dengan Pasal 48, dan dihubungkan dengan Bab XI tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pasal 49 – 58, akan tetapi, ketentuan pada Bab X tersebut didahului dengan Pasal 19 dan 23. Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Misalnya, pembeli tidak memperoleh barang sesuai dengan pesannya, atau

pembeli tidak mendapat pelayanan sebagaimana telah disepakati, atau penjual tidak mendapatkan pembayaran sesuai dengan haknya. Sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen berawal dari transaksi konsumen disebut sengketa konsumen. Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu :

- 1) Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya
- 2) Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa. Bagi pihak pelaku usaha ada kepastian berusaha dan pihak lain tercapainya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan baik. Mengikuti ketentuan Pasal 19 ayat 3 dan Pasal 23 jo Pasal 45 ayat 1 dan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut, sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan dan melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ialah penyelesaian melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan/atau forum lain untuk mencapai kesepakatan. merujuk pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, forum yang dimaksud adalah forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, penilaian ahli, dan arbitrase, sedangkan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan ialah penyelesaian melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Dengan demikian, terbuka tiga forum dan cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu :

- 1) Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika melalui forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi dan penilaian ahli;
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); dan
- 3) Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

Satu dari ketiga forum dan cara itu dapat ditempuh oleh pihak-pihak yang bersengketa, dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa melalui tuntutan seketika wajib ditempuh pertama kali untuk memperoleh kesepakatan para pihak, sedangkan dua forum dan cara lainnya adalah pilihan yang ditempuh setelah penyelesaian dengan cara kesepakatan gagal. Forum BPSK atau pengadilan secara sukarela, Pasal 45 ayat 2 menentukan : “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Sehubungan dengan perlindungan hukum yang menjadi hak dan harus diberikan kepada konsumen maka, menurut Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk itu penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

- 1) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

- a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa.

Dari Penjelasan Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat kita ketahui bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan.

- b. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Jika pelaku usaha tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti rugi tersebut atau di antara mereka tidak ada penyelesaian, pembeli dapat mengajukan kasus tersebut ke BPSK atau ke pengadilan. Mengenai badan manakah yang memeriksa dan menyelesaikan sengketa, apakah BPSK atau pengadilan sepenuhnya bergantung pada pilihan sukarela dari pihak-pihak yang bersengketa, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Mengikuti ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sengketa konsumen melalui BPSK ini dapat ditempuh, yaitu jika penyelesaian secara damai di luar proses pengadilan tidak berhasil, baik karena produsen menolak atau tidak memberi tanggapan maupun jika tidak tercapai kesepakatan.

Jika penyelesaian dipilih melalui BPSK dan BPSK ini tidak berhasil menyelesaikan sengketa, sengketa masih dapat diserahkan ke pengadilan. Tata cara penyelesaian sengketa BPSK diatur dalam UUPK jo Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana formal. Mengajukan gugatan ke BPSK, dapat dilakukan sendiri atau kuasanya atau ahli warsinya, secara tertulis kesekretarian BPSK, sekretariat akan memberikan tanda terima, bila permohonan diajukan secara lisan maka sekretariat akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Putusan BPSK dengan cara arbitrase, seperti halnya putusan perkara perdata, memautduduknya perkara dan pertimbangan hukumnya. Putusan majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakan sungguh-sungguh ternyata hasilnya tidak berhasil mencapai mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak. Keputusan mediasi dan konsiliasi tidak memuat sanksi administratif sedangkan

arbitrase dibuat dengan putusan majelis dan ditanda tangani oleh ketua dan anggota majelis, keputusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif.

Putusan BPSK dapat memuat; perdamaian, gugatan ditolak atau gugatan dikabulkan. Problematika hukum muncul, dengan mengacu pada ketentuan pasal 54 ayat 3 UUPK maupun pasal 42 ayat 1 keputusan menteri perindustrian dan perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tersebut, putusan BPSK, adalah final dan mengikat dan tidak dimungkinkan lagi untuk mengajukan banding atau keberatan. Sebaliknya, dalam pasal 56 ayat 2 UUPK, masih dibuka peluang untuk mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri, dalam tenggang waktu 14 hari setelah putusan BPSK itu diberitahukan. Adanya kendala-kendala yang dihadapi BPSK dalam mengimplementasikan UUPK, yakni ; kendala kelembagaan /institusional yaitu eksistensi BPSK yang hanya ada dan aktif berjalan di beberapa kota saja, ada beberapa argumentasi bahwa BPSK bukanlah badan yang menjalani fungsi yudisial sepenuhnya, ketiga cara penyelesaian sengketa yang diutarakan di atas padahakikatnya merupakan pilihan penyelesaian sengketa yang dilakukan secara nonlitigasi.

## 2) Penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan

Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling (HIR)* yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura atau *Rechtsreglemen Buitengewesten (RBg)* yang berlaku bagi daerah luar Jawa dan Madura. Keduanya tidak mempunyai perbedaan yang mendasar. Dalam hukum acara perdata yang kini masih berlaku di Indonesia, dikenal asas hakim bersifat menunggu, hakim pasif, artinya bahwa inisiatif berperkara datang dari pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam kaitan ini Pasal 46 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan :

- a. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
- b. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen,

Dengan demikian, sehubungan dengan perkara konsumen, yang dapat mengajukan gugatan (bertindak sebagai penggugat) adalah :

- Setiap konsumen yang dirugikan;
- Ahli waris dari konsumen;
- Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat; dan
- Pemerintah Mengikuti ketentuan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

Kemudian menurut Pasal 142 Rbg/118 HIR, tuntutan atau gugatan itu harus diajukan dalam bentuk surat gugatan, yang ditandatangani oleh penggugat atau kuasanya kepada ketua pengadilan negeri yang dalam daerah hukumnya terletak tempat tinggal tergugat atau jika tidak diketahui tempat tinggalnya, tempat tinggalnya tergugat sebenarnya berdiam.

Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini memberi kewajiban pembuktian atas kesalahan kepada produsen. Tentu saja yang terjadi adalah bahwa produsen akan membuktikan ketidakbersalahannya bahwa dia telah mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan guna menjaga keamanan dan keselamatan konsumen.

Produsen akan berusaha membuktikan bahwa kesalahan ada pada pihak konsumen penggugat atau membuktikan faktor-faktor lain yang dapat membebaskannya dari pertanggungjawaban, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 27 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Petunjuk baru ditemukan pada Pasal 19 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa jangka waktu pemberian ganti kerugian sebagai bentuk tanggung jawab produsen pelaku usaha dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi, yang mengindikasikan bahwa tanggung jawab itu sifatnya mutlak (*strict liability*), yang berarti tanpa kesalahan, sebab Pasal 19 ini tidak bermaksud untuk diselesaikan melalui pengadilan dengan terlebih dahulu melakukan proses pembuktian.

Artinya, menurut pembuat undang-undang ini, jika konsumen menderita kerugian, ia dapat langsung menuntut penggantian dari produsen pelaku usaha dan produsen pelaku usaha serta merta memberi ganti kerugian kepada konsumen. Akan tetapi, ketentuan Pasal 19 ayat 5 yang menentukan dalam transaksi E-commerce Shopee terkait dengan penyelesaian sengketa ini tidak dijelaskan dalam aplikasi Shopee, dalam aplikasi tersebut sama halnya dengan Pertanggungjawaban termasuk dalam Pusat Bantuan, kategori Pengembalian barang dan dana. Dalam hal terkait penyelesaian sengketa tidak dijelaskan mengenai tindak lanjut tata aturannya.

Berpedoman pada permasalahan penyelesaian sengketa terkait dengan adanya pengaduan konsumen di BPSK terjadi di Kota Denpasar yang dimana permasalahan tersebut diselesaikan melalui BPSK. Permasalahan tersebut terjadi dikarenakan adanya ketidakpuasan konsumen terhadap barang yang diperbaiki oleh pemilik usaha, sehingga terjadi aduan kepada BPSK akan tetapi permasalahan tersebut telah selesai dan terjadi perdamaian di BPSK.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha terkait pelanggaran kewajiban diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa ini dapat dilakukan melalui tiga cara, yaitu penyelesaian di luar pengadilan

melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan penyelesaian melalui pengadilan. Produsen bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen, namun dapat membuktikan ketidakbersalahannya.

#### 4. PENUTUP

Mahkamah Agung telah memutuskan sebuah kasus terkait perlindungan konsumen, menyatakan bahwa putusan tersebut didasarkan pada Pasal 1320 KUHPerdara, yang mengharuskan pengadilan untuk mematuhi dan melindungi semua individu yang terlibat dalam kasus tersebut. Putusan ini didasarkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang melarang pengadilan untuk membuat putusan yang mencakup putusan tersebut dalam setiap dokumen atau transaksi barang atau jasa. Hukum tentang transaksi e-commerce di Indonesia didasarkan pada Prinsip Perlindungan Konsumen, yang menekankan hak dan tanggung jawab konsumen. E-commerce di Indonesia diatur melalui aplikasi seperti Shopee, di mana banyak bisnis menggunakan aturan untuk melindungi konsumen dari produk berbahaya. Namun, hukum tersebut tidak mencakup hak material dan kekayaan intelektual konsumen atau hak bisnis. Teks ini menjelaskan bahwa hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce dapat ditegakkan menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut menyatakan bahwa bisnis harus melindungi konsumen dari potensi risiko, seperti pencucian uang, pencurian produk, atau masalah kesehatan seperti AIDS. Perlindungan ini diuraikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dapat diterapkan melalui bisnis, konsultasi konsumen, media, perlindungan konsumen, dan perlindungan konsumen.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Abib, A. S., Kridasaksana, D., & Nuswanto, A. H. (2015). Penerapan Klausula Baku Dalam Melindungi Konsumen Pada Perjanjian Jual Beli Melalui E-commerce. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(1), 122-136. doi:<http://dx.doi.org/10.26623/jdsb.v17i1.508>
- Barkatullah, A. H. (2006). *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamdi, S., Suhaimi, & Mujibussalim. (2013). Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Pidana. *Jurnal Ilmu Hukum*, 1(4), 25-31. Retrieved from <https://jurnal.usk.ac.id/MIH/article/view/4564>
- Hanim, L. (2014). Perlindungan Hukum bagi Para Pihak Dalam E-Commerce sebagai Akibat dari Globalisasi Ekonomi. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 1(2), 191-199. doi:<http://dx.doi.org/10.26532/jph.v1i2.1476>
- Indrajit, R. E. (2002). *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya* (1 ed.). Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nazran, F. (2019). *Pertanggungjawaban Para Pihak dalam Pembiayaan dengan Jaminan Gadai Emas Melalui Pegadaian Pemerintah dan Pegadaian Swasta (Studi di PT. Pegadaian (Persero) dan PT. Budi Gadai Indonesia)*. Medan: Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara. Retrieved from <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/26821>
- Pratama, D. E., & Apriani, R. (2023). Analisis Perlindungan Hukum Konsumen bagi Penonton Bola dalam Tragedi di Stadion Kanjuruhan.

- Supremasi Hukum*, 19(1), 1-15.  
doi:<https://doi.org/10.33592/jsh.v19i1.2921>
- Sanusi, M. A. (2001). *E-Commerce : Hukum Dan Solusinya*. Bandung: Mizan Grafika Sarana.
- Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Perlindungan bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*, 1(3), 35-51.  
doi:<https://doi.org/10.24815/sklj.v1i3.9638>
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2009). *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat* (11 ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Wardani, M. R., Priyono, J., & Wisnaeni, F. (2020). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui Instagram. *Notarius*, 13(2), 848-864. doi:<https://doi.org/10.14710/nts.v13i2.31183>