

**PERLINDUNGAN HUKUM PARA PIHAK DALAM PENYELESAIAN
SENKGETA KONSUMEN TRANSAKSI ONLINE DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 1999 TENTANG ARBITRASE
DAN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA**

Sujali

Universitas Dr. Soetomo

jalisu150@gmail.com

Siti Marwiyah

Universitas Dr. Soetomo

syiety@yahoo.ac.id

Mokh. Tho'if

Universitas Dr. Soetomo

thoif.@unitomo.ac.id

ABSTRAK

Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan membuat teknologi menjadi selalu baru, tanpa terkecuali bidang telekomunikasi khususnya media internet. Adanya perkembangan tersebut membuat ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa dapat melintasi batas-batas wilayah suatu negara dengan bebas. Kondisi sedemikian rupa mendukung efek pertumbuhan ekonomi yang lebih luas di dunia. Indonesia juga merasakan efek tersebut sehingga perkembangan arus barang dan/jasa menjadi mudah didapatkan terkhususnya yang diuntungkan adalah konsumen. Berisi tentang 1). Prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini terdiri dari tiga tahapan. *Pertama*, tahap permohonan yang meliputi per-syarat pengaduan penyelesaian penyelesaian sengketa tanpa pengacara; *kedua*, tahap persidangan yang dapat dilaksanakan dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase; dan *ketiga*, tahap putusan yang harus diselesaikan selam-bat-lambatnya 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima yang dilanjutkan dengan eksekusi putusan. Adapun kendala-kendala yang dihadapi BPSK adalah kendala kelembagaan, keuangan, SDM, peraturan, pembinaan dan pengawasan dan kurangnya sosialisasi serta rendahnya kesadaran hukum konsumen.

Kata Kunci: *Perlindungan hokum, Transaksi online dan UU no. 30 tahun 1999*

ABSTRACT

Advances in the field of science make technology always new, without exception in the field of telecommunications, especially internet media. The existence of these developments makes the space for transactions of goods and/or services to freely cross the boundaries of a country. Such conditions support the wider effect of economic growth in the world. Indonesia also feels this effect so that the development of the flow of goods and / services becomes easy to obtain, especially those who benefit are consumers. Contains about 1). The procedure for resolving consumer disputes through BPSK consists of three stages. First, the application

stage which includes the requirements for a complaint to settle a dispute resolution without a lawyer; second, the trial stage which can be carried out by means of conciliation, mediation and arbitration; and third, the decision stage which must be completed no later than 21 working days as of the receipt of the lawsuit followed by the execution of the decision. The obstacles faced by BPSK are institutional, financial, human resources, regulations, guidance and supervision constraints and the lack of socialization and low legal awareness of consumers.

Keywords: *Legal Protection, Online Transactions and Law no. 30 of 1999*

A. PENDAHULUAN

Di Indonesia, Ketentuan mengenai transaksi e-commerce dapat ditemukan pada Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843 selanjutnya disebut Undang-Undang ITE atau Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Indonesia mulai memasuki rezim hukum baru yang dikenal dengan hukum siber atau hukum telematika. Istilah hukum siber atau hukum telematika merupakan gambaran kegiatan yang dilakukan melalui jaringan sistem komputer dan sistem komunikasi baik dalam lingkup lokal maupun global (internet) dengan memanfaatkan Teknologi Informasi berbasis sistem komputer.

Perkembangan hukum telematika tidak sampai disitu, baru-baru ini pemerintah mengeluarkan peraturan pelaksana dari Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tersebut. Pada tanggal 12 Oktober 2012 lalu, Pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik dan Transaksi Elektronik merupakan amanat dari Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mendelegasikan beberapa ketentuan untuk diatur dalam Peraturan Pemerintah. Beberapa ketentuan tersebut antara lain adalah pengaturan mengenai Lembaga Sertifikasi Keandalan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (2), Tanda Tagan Elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (2), penyelenggara sertifikasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 ayat (6), Penyelenggara Sistem Elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 17 ayat (3), penyelenggara agen elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 ayat (2), dan pengelola nama domain sebagaimana dimaksud dalam pasal 24 ayat (4).

Selanjutnya, dalam hal transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen pada penyelenggaraan e-commerce, maka penyelenggaraan transaksi tersebut terikat dengan ketentuan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen adalah memberikan keselamatan, keamanan, dan keadilan antara penjual dan pembeli (Budiyono et al., 2024).

Hal ini didasari atas kondisi dimana satu pihak selalu memiliki kedudukan yang lebih diuntungkan. Konsumen dalam hal ini menjadi objek aktivitas bisnis

untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Lebih khusus lagi, dalam transaksi perdagangan secara online, konsumen sering kali dihadapkan dengan perilaku pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Hal ini semakin mudah dilakukan oleh pelaku usaha karena para pihak tidak saling bertemu secara langsung pada saat terjadi kesepakatan.

Dengan pemahaman bahwa semua masyarakat adalah konsumen, maka melindungi konsumen berarti juga melindungi seluruh masyarakat. Sesuai dengan amanat Alinea ke-IV Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, maka perlindungan konsumen menjadi penting. Lagi pula, jika disadari bahwa konsumen atau masyarakat adalah pelaksana pembangunan yang sekaligus juga sumber pemupukkan modal bagi pembangunan, maka untuk kelangsungan pembangunan nasional mutlak diperlukan perlindungan kepada konsumen itu. Meski demikian, pada kenyataannya pendidikan bagi konsumen masih tergolong minim dan kesadaran para konsumen akan hak-hak dan kewajibannya masih rendah. Untuk menjamin suatu penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, maka pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang memaksa pelaku usaha untuk menaatinya, disertai dengan sanksi yang tegas bagi pelanggarnya.

Oleh karena itu, seperti halnya dalam perdagangan konvensional, transaksi perdagangan secara online atau e-commerce antara pelaku usaha dan konsumen harus juga diberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Perlu ada upaya perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan transaksi e-commerce baik sebelum terjadi sengketa maupun setelah terjadi sengketa.

Dalam hal terjadi sengketa, maka harus ada kejelasan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh. Di satu sisi, sistem peradilan kita masih memiliki beberapa permasalahan dalam penyelesaian suatu sengketa. Mahkamah Agung sebagai lembaga yudikatif kerap kali dihadapkan dengan isu pembaruan peradilan yang terus dituntut oleh masyarakat, khususnya para praktisi hukum. Beberapa isu yang menjadi sorotan utama masyarakat antara lain adalah konsistensi putusan, keterbukaan informasi, mafia peradilan, dan penumpukan perkara. Hal ini tentunya sangat berdampak bagi iklim bisnis dan investasi di Indonesia. Permasalahan yang dialami oleh sistem peradilan Indonesia tentunya sangat mempengaruhi keputusan investor dan pelaku perdagangan di Indonesia. Salah satu yang menjadi permasalahan yang menjadi perhatian utama adalah kepastian mengenai penyelesaian sengketa.

Dalam penelitian ini menguraikan pembahasan mengenai ketentuan hukum di Indonesia mengenai penyelenggaraan e-commerce dalam lingkup B2C serta penyelesaian sengketanya. Pembahasan ini akan difokuskan pada transaksi yang melibatkan konsumen karena jenis transaksi ini merupakan jenis yang paling populer di masyarakat dan karena itu paling membutuhkan perlindungan hukum agar dapat memberikan kepercayaan bagi para pihak baik pelaku usaha dan konsumen dalam menyelenggarakan transaksi e-commerce. Selain itu pembahasan juga akan dilakukan terhadap tiga bidang yang meliputi bidang Informasi dan Transaksi Elektronik, Perlindungan Konsumen, dan Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Hal ini didasari pada relevansi pembahasan

penyelenggaraan e-commerce dan penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi e-commerce.

Banyaknya pengguna fasilitas internet tidak menutup kemungkinan terjadi sengketa antara pengguna jasa Internet, di mana sengketa itu terjadi dalam lalu-lintas komunikasi elektronik secara online. Pengguna jasa internet adalah salah satu pihak dalam aktivitas perdagangan online atau e-commerce. Mereka memanfaatkan jasa internet sebagai media kontak bisnis, kontrak dan melakukan transaksi yang lebih murah, efektif dan efisien dibandingkan dengan model bisnis secara konvensional. Tetapi model bisnis ini tidak sama dengan bisnis konvensional karena komunikasi yang terjadi melalui sinyal – sinyal elektronik. Timbulnya sengketa elektronik yang terjadi secara online di Internet, diharapkan mampu diselesaikan secara online juga. Berdasarkan hal tersebut muncul gagasan yaitu bagaimana cara menyelesaikan perselisihan yang terjadi di Internet melalui mekanisme penyelesaian sengketa.

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut, Tesis berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM PARA PIHAK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TRANSAKSI ONLINE DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 1999 TENTANG ARBITRASE DAN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA”.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian dalam penelitian hukum ini adalah penelitian hukum normatif atau doktrinal. Menurut Terry Hutchinson sebagaimana dikutip Peter Mahmud Marzuki mendefinisikan bahwa penelitian hukum doktrinal adalah sebagai berikut :

“doctrinal research: research wich provides a systematic exposition of the rules governing a particular legal kategory, analyses the relationship between rules, explain areas of difficullty and, perhaps, predicts future development.”. (Penelitian doktrinal adalah penelitian yang memberikan penjelasan sistematis aturan yang mengatur suatu kategori hukum tertentu, menganalisis hubungan antara peraturan menjelaskan daerah kesulitan dan mungkin memprediksi pembangunan masa depan).

hukum. Penelitian hukum normatif memiliki kecenderungan dalam mencitrakan hukum sebagai disiplin preskriptif di mana hanya melihat hukum dari sudut pandang norma-normanya saja yang tentunya bersifat preskriptif.

Penelitian hukum normatif yang nama lainnya adalah penelitian hukum doktrinal yang disebut juga sebagai penelitian perpustakaan atau studi dokumen karena penelitian ini dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum yang lain.

Tehnik yang digunakan dalam menganalisis bahan hukum adalah normative kualitatif, yaitu dengan menginterpretasikan isu hukum merujuk kepada ketentuan-ketentuan Hukum penyuluh pertanian. Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menganalisis atau menelaah bahan hukum adalah sebagai berikut:

1. Mula-mula dihimpun bahan hukum, baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti.

2. Bahan hukum tersebut diperoleh melalui studi kepustakaan, menelaah terhadap dokumen-dokumen pemerintah maupun non-pemerintah, dan internet.
3. Terhadap bahan hukum primer, dipelajari dan diidentifikasi dengan norma hukum yang telah dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan, menganalisis masalah dengan maksud mencari dalil.
4. Dari hasil identifikasi tersebut dapat dianalisa dan dideskripsikan, serta dinilai untuk menjawab isu hukum yang diajukan.
5. Semua hasil yang diperoleh dari bahan-bahan hukum tersebut di atas, berikut mencari hubungannya antara satu dengan yang lain dengan menggunakan penalaran deduktif induktif untuk menghasilkan proposisi dan konsep, baik berupa definisi, deskripsi, maupun klasifikasi sebagai hasil penelitian.

Melalui langkah-langkah analisis bahan hukum tersebut diharapkan ditemukan jawaban ilmiah atas tema pokok penelitian ini, yakni “ Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Transaksi Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa”.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Transaksi Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Secara harafiah arti consumer itu adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang meng-gunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk kon-sumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia mem-beri arti kata consumer sebagai "pemakai atau konsumen". Dalam peraturan perundangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Pasal 1 angka 2 UUPK).

Pelaku usaha, masyarakat umum biasanya menyebutnya dengan sebutan produsen. Terkadang masyarakat mengartikan produsen sebagai pengusaha, namun ada pula pendapat yang mengatakan bahwa produsen hanya penghasil barang saja dan merupakan salah satu unsur dari pengusaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menggunakan istilah Pelaku Usaha. Menurut Pasal 1 Angka 3, pengertian Pelaku Usaha adalah Setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyeleng-garaan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Setiap orang pada suatu waktu tertentu dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun, pasti menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen

tidak memiliki kedudukan yang "aman". Oleh karena itu secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal juga.

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang memberikan kepastian untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum yang dimaksud dalam pengertian ini meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang/atau jasa kebutuhannya serta memper-tahankan atau membela hak-haknya apabila di rugikan oleh prilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dibagi dalam dua bagian. Pertama, No Conflict (pre-purchase), yaitu apabila tidak terdapat konflik atau tidak ada pertentangan, maka dapat dilakukan dengan dua cara yaitu legis-lation, dimana perlindungan hukum dilakukan dengan cara merancang dan menetapkan sebagai peraturan perundang-undangan. Voluntary self-regulation, dimana perlindungan konsumen dilakukan melalui cara perancangan dan penetapan peraturan oleh pelaku usaha sendiri secara sukarela (voluntary) di dalam perusahaan-nya (baik barang maupun jasa). Kedua, apabila terjadi Conflict (post-purchase). Apabila terjadi konflik atau pertentangan antara konsumen dengan pelaku usaha, maka dapat diselesaikan melalui litigation, yaitu perlindungan hukum kepada konsumen yang terakhir adalah mengajukan perkara yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha ke pengadilan atau ke BPSK.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diadopsi dari model Small Claim Tribunal (SCT) yang telah berjalan efektif di negara-negara maju, namun BPSK ternyata tidak serupa dengan SCT. Sebagaimana diketahui SCT berasal dari negara-negara yang bertradisi atau menganut sistem hukum Common Law atau Anglo Saxon memiliki cara ber hukum yang sangat dinamis dimana yurisprudensi menjadi hal utama dalam penegakan hukum. Sedangkan Indonesia sistem hukumnya adalah Civil Law atau Eropa Kontinental yang cara ber hukumnya bersumber dari hukum tertulis (peraturan perundang-undangan). BPSK nampaknya didesain dengan memadukan kedua sis-tem hukum tersebut, dimana model SCT diadaptasikan dengan model pengadilan dan model ADR (Alternative Dispute Resolution) khas Indonesia.

Adapun yang memberi kekuatan eksekutorial atau yang menjadi persyaratan pada suatu putusan untuk dapat dilaksanakan secara paksa baik putusan pengadilan maupun putusan arbitrase harus memuat kepala putusan atau disebut irah-irah yang berbunyi "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa". Kepala putusan inilah yang memberi kekuatan eksekutorial terhadap suatu putusan. Bahkan tidak hanya putusan pengadilan dan putusan arbitrase yang harus mencantumkan irah-irah atau kepala putusan, akan tetapi akte notaris seperti grose akta hipotik (grose akta van hypo-theek) dan grose akta pengakuan hutang (nota-riele schuld-brieven) harus mencantumkan kepala putusan "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa". Kepala akta tersebut merupakan syarat yang mesti ada agar kata nota riil di muka memiliki nilai kekuatan sama dengan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap atau inkrah. Selain dimiliki oleh putusan pengadilan, putusan arbitrase dan grose akta notariil, kepala

putusan atau irah-irah juga dimiliki oleh akta perdamaian sebagaimana diatur dalam Pasal 130 ayat (2) HIR yang dibuat dipersidangan juga mempunyai kekuatan untuk dilaksanakan seperti putusan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

Permohonan eksekusi dapat dilakukan baik terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan, namun UUPK tidak menyediakan peraturan yang lebih rinci berkaitan dengan hal tersebut. Pelaksanaan putusan arbitrase diserahkan dan menjadi wewenang penuh dari Pengadilan Negeri yang menjalankan fungsi kekuasaan kehakiman, dan mempunyai legitimasi sebagai lembaga pemaksa. Adapun tata cara melaksanakan putusan Hakim diatur dalam Pasal 195 sampai dengan Pasal 208 HIR. Keten-tuan mengenai prosedur permohonan eksekusi tidak diatur secara rinci dan jelas dalam UUPK. Pasal 57 UUPK menjelaskan bahwa putusan majelis dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen dirugikan. Kemudian ketentuan Pasal 57 UUPK ini di-perjelas dengan Pasal 42 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 bahwa pihak yang mengajukan eksekusi adalah BPSK.

Pada putusan arbitrase BPSK, terdapat kendala dalam pelaksanaan permohonan eksekusi yang disebabkan tidak adanya pencantuman irah-irah pada putusan arbitrase BPSK tersebut. Hal ini berbeda dengan isi suatu putusan arbitrase yang dalam putusannya mengandung irah-irah. Pasal 54 Ayat (1) butir a Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS, menyatakan suatu putusan arbitrase harus memuat kepala putusan atau irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Ketentuan Pasal 57 UUPK bertentangan dengan Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang No. 14 tahun 1970 yang telah diubah dengan Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman, bahwa suatu putusan harus memuat irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa”. Pencantuman irah-irah ini memberikan kekuatan eksekutorial pada putusan tersebut sehingga penghapusan irah-irah mengakibatkan putusan menjadi batal demi hukum.

Upaya hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen transaksi online

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur pada Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. SK. Menperindag Nomor 350/MPP/ Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu: (a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase; (b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen; (c) Melakukan penga-wasan terhadap pencantuman klausula baku; Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK); (e) Menerima pengaduan tertulis maupun tidak dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; (f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; (g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; (h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang diduga mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK); (i) Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang

pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); (j) Mendapatkan, meneliti dan/ atau menilai surat, dokumen, atau bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan; (k) Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen; (l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; (m) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK.

Menunjuk pada Pasal 49 ayat (1) dan Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 2 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, fungsi utama BPSK yaitu: sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Sedangkan tugas-tugas BPSK diatur pada Pasal 52 butir e, butir f, butir g, butir h, butir i, butir j, butir k, butir l dan butir m UUPK sebenarnya telah terserap dalam fungsi utama BPSK tersebut. Tugas BPSK memberikan konsultasi perlindungan konsumen (Pasal 52 butir b UUPK) dapat dipandang sebagai upaya sosialisasi UUPK, baik terhadap konsumen maupun pelaku usaha.

Menjadi sebuah pertanyaan berkaitan de-ngan pertentangan antara Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/ 12/2001 dengan ketentuan hukum acara perdata pada umumnya mengenai lembaga BPSK yang harus mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan atas putusan yang dihasilkannya, bukan pihak yang dimenangkan. BPSK merupakan lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen, di mana ia memiliki kewajiban untuk memutus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam menetapkan kerugiannya, oleh karena itu, kedudukan BPSK harus netral dan tidak berpihak sehingga memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, dan pelaku usaha/produsen. Meskipun tujuan utama pendirian BPSK adalah untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, tetapi ini tidak berarti bahwa dalam upaya pelaksanaan ganti kerugian, BPSK yang harus mengajukan permohonan eksekusinya ke pengadilan. Oleh karena ganti kerugian diberikan untuk kepentingan konsumen, maka yang dapat mengajukan eksekusi terhadap putusan BPSK hanyalah konsumen sendiri, bukan lembaga BPSK.

Apabila BPSK dikenakan kewajiban untuk mengajukan eksekusi seperti yang ditentukan dalam Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, maka kedudukan BPSK sebagai badan yang netral dan imparial menjadi diragukan. Selain itu, apabila BPSK melakukan pengajuan permohonan eksekusi, maka akan menambah beban kerja dari BPSK itu sendiri. Untuk itulah, dengan adanya ketentuan Pasal 7 Ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2006 yang menegaskan bahwa “pengadilan mengeluarkan penetapan eksekusi atas permintaan pihak yang berperkara (konsumen) atas putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan”, dapat mendorong kinerja BPSK yang lebih baik. Menurut penulis, apabila dikaitkan dengan asas hukum, maka ketentuan Pasal 7 ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2006 sebenarnya tidak bisa dijadikan dasar hukum atau pegangan dalam menjelaskan pihak mana yang berhak mengajukan eksekusi, hal ini disebabkan karena ketentuan Pasal 7 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2006 tentang Mediasi bertentangan dengan Pasal 57 jo. Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. Menurut asas hukum yang berlaku yaitu

lex superior legi imperior atau ketentuan yang lebih tinggi mengalahkan ketentuan yang lebih rendah, maka dengan sendirinya PERMA No. 1 Tahun 2006 ini tidak bisa dijadikan patokan atau dasar karena dikalahkan oleh aturan yang lebih tinggi yaitu Pasal 57 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Eksekusi terhadap putusan arbitrase BPSK seharusnya memperhatikan ketentuan Undang-undang No. 30 Tahun 1999 dan Hukum Acara Perdata yang berlaku. Pemilihan arbitrase dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK, menjadikan BPSK menjadi suatu lembaga arbitrase dan untuk itu harus memperhatikan ketentuan arbitrase nasional. Tata cara eksekusi yang dilakukan setelah penetapan eksekusi diberikan menyangkut ketentuan dalam HIR/ RBg sebagai induk peraturan dalam Hukum Acara Perdata, karena sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang diselesaikan melalui jalur arbitrase juga merupakan ranah hukum perdata.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan peneliti di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yakni sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum para pihak dalam penyelesaian Sengketa Konsumen transaksi online ditinjau dari Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, bahwa Penyelesaian Sengketa antara Pemilik Toko Online selaku Pengusaha dan Konsumen sebagai pengguna jasa layanan toko online meliputi penyelesaian sengketa litigasi (di pengadilan) dan nonlitigasi (di luar pengadilan), litigasi dengan cara Konsumen mengajukan gugatan ke pengadilan 14 dibawah lingkup peradilan umum, dan penyelesaian nonlitigasi dengan cara mengajukan gugatan atau pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara mediasi, arbitrase dan konsiliasi dan atau dengan cara perdamaian dua belah pihak. Dalam arbitrase, arbitrator bertindak sebagai hakim dalam mahkamah arbitrase, sebagaimana hakim permanen, walaupun hanya untuk kasus yang ditangani. Adapun pelaksanaan eksekusi putusan arbitrase dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum acara yang berlaku di pengadilan, di wilayah negara mana permohonan eksekusi diajukan. Putusan arbitrase bersifat inal dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Eksekusi putusan arbitrase akan hanya dilaksanakan jika putusan arbitrase tersebut telah sesuai dengan perjanjian arbitrase dan memenuhi persyaratan yang ada di UU No. 30 tahun 1999 serta tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum. Putusan dari arbitrase juga dapat dibatalkan oleh para pihak yang bersengketa dengan meminta kepada Pengadilan Negeri baik terhadap sebagian atau seluruh isi putusan, apabila diduga mengandung unsur-unsur tertentu yang dapat membuat putusan tersebut batal.
2. Upaya hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen transaksi online, bahwa persoalan yang krusial adalah menyangkut tugas dan kewenangan BPSK. Ketentuan Pasal 54

ayat (3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa putusan BPSK bersifat “final dan mengikat”. Upaya hukum bagi konsumen dalam penyelesaian sengketa terdiri dari dua, yakni upaya hukum dalam hal transaksi e-commerce bersifat internasional yang penyelesaiannya menggunakan mekanisme ADR, dan upaya hukum dalam hal transaksi e-commerce yang terjadi di Indonesia yang dapat diselesaikan melalui dua jalur yakni jalur non-litigasi melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha. Kemudian jalur kedua adalah melalui jalur litigasi/ pengadilan.

Saran

Berdasarkan pembahasan atas beberapa persoalan yang ada dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka penulis menyarankan:

1. Masyarakat sebaiknya jika memungkinkan ketika terjadi perselisihan dalam transaksi online, agar diselesaikan diluar pengadilan, karena penyelesaian melalui pengadilan selian memakan waktu yang lama juga tentunya dengan biaya yang besar.
2. Pemerintah hendaknya melakukan revisi terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen agar ke depan lebih memberikan kepastian hukum pada konsumen maupun pelaku usaha. Salah satu revisi adalah dengan mencantumkan batasan peraturan perundang-undangan “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Selain itu Pemerintah hendaknya memperkuat Sumber Daya Manusia pada sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengingat tugas-tugas dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang begitu luas. Di samping itu pemerin-tah juga hendaknya memberikan anggaran yang cukup pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen karena salah satu kendala pelaksanaan tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah karena faktor anggaran.

DAFTAR PUSTAKA**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman

Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126.

Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan

Konsumen Nasional.

Buku

- Irlan Anugrah, Ichwan Setiawan (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Barang Secara Online. Jurnal Kewarganegaraan Volume 6, Nomor 2, September 2022.
- Hetty Hassanah (2010). Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Transaksi Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Jurnal Wawasan Hukum, Vol. 22 No. 01 Februari 2010.
- Tamara May Permata Misbach, 2020. Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Online Berdasarkan Undang-Undang No 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang No 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dinamika, Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, Volume 26, Nomor 1, Februari 2020, Halaman 120 – 135.
- Adi Sulistyo Nugroho. (2016) E-Commerce Teori dan Implementasi, (Yogyakarta: Ekuilibria.
- Arsyad Sanusi. (2011). Hukum E-Commerce, (Jakarta: Sasrawarna Printing).
- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo. (2005). Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia, (Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar).
- Abdulkadir Muhammad. (2004). Hukum dan Penelitian Hukum, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti).