

# Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik

## *Consumer Protection in E-Commerce*

Sulasi Rongiyati

Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI  
Komplek MPR/DPR/DPD Gedung Nusantara I Lantai 2  
Jl. Jenderal Gatot Subroto Jakarta  
email: susidhan@yahoo.com

Naskah diterima: 22 Maret 2019

Naskah direvisi: 26 April 2019

Naskah diterbitkan: 1 Juni 2019

### **Abstract**

*E-commerce in Indonesia is continuing to grow. As a transactions with a special characteristic which involves parties across many jurisdictions without having to be physically present, a form of legal protection is highly required for the consumers. Through the normative juridical research method, this paper examines consumer protection in trade transaction through electronic system (E-Commerce) and its dispute resolution. The result of the research show that the consumer protection cannot be maximally implemented because regulating it is still distributed in several laws and requesting implementing regulations. In addition, Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection has not been able to extend consumer protection in the electronics' trade transactions / e-commerce as a whole, especially in the common situation where parties have jurisdictional differences. Whereas in the case of consumer disputes, the parties can take the matter through litigation (on court) as well as non-litigation (off court), in accordance to the agreement agreed by the parties. Nevertheless, the alternative online dispute resolutions can be implemented in full. This research recommends that the Government shall immediately form a Government Regulation related on trade/commerce transactions through an electronic system and to regulate online dispute resolutions.*

**Keywords:** legal protection; consumers; e-commerce

### **Abstrak**

Transaksi dagang melalui sistem elektronik di Indonesia terus berkembang. Sebagai transaksi yang memiliki karakteristik khusus yang melibatkan para pihak lintas yuridiksi tanpa harus bertemu fisik, sangat diperlukan pelindungan hukum bagi konsumen. Melalui metode penelitian yuridis normatif, tulisan ini mengkaji pelindungan konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik dan penyelesaian sengketaanya. Hasil penelitian menunjukkan pelindungan terhadap konsumen pada transaksi dagang melalui sistem elektronik belum dapat dilakukan secara optimal karena pengaturannya masih tersebar dalam beberapa Undang-Undang (UU) yang memerlukan peraturan pelaksanaan. Di samping itu UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum mampu menjangkau pelindungan konsumen dalam transaksi dagang secara elektronik secara keseluruhan, khususnya dalam hal para pihak memiliki perbedaan yurisdiksi. Sedangkan dalam hal sengketa konsumen, para pihak dapat menempuh jalur pengadilan maupun di luar pengadilan sesuai kesepakatan para pihak, namun alternatif penyelesaian sengketa secara *online* dapat dilaksanakan secara penuh. Penelitian ini menyarankan kepada pemerintah untuk segera membentuk Peraturan Pemerintah tentang transaksi dagang melalui sistem elektronik dan mengatur mengenai penyelesaian sengketa secara *online*.

**Kata kunci:** pelindungan hukum; konsumen; transaksi dagang secara elektronik

## I. Pendahuluan

Perkembangan transaksi dagang melalui sistem elektronik (*e-commerce*) di Indonesia berkembang pesat dengan jumlah pengguna internet yang terus mengalami kenaikan secara signifikan. Berdasarkan survei Asosiasi Pengusaha Jaringan Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2017, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa. Angka tersebut meningkat dibandingkan pada tahun sebelumnya, yakni tahun 2016 yang tercatat mencapai 132,7 juta jiwa. Berdasarkan wilayah, lebih dari separuh atau 58,08 persen pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 berada di Pulau Jawa, 19 persen berada di Sumatera, 7,97 persen di Kalimantan, 5,63 persen berada di Bali dan Nusa Tenggara, 6,73 persen berada di Sulawesi, serta 2,49 persen di Maluku dan Papua. Jika didasarkan pada wilayah kabupaten/kota, sebagian besar yaitu 72,41 persen pengguna internet berada di kawasan perkotaan, 49,49 persen berada di kawasan rural-urban, dan sisanya 48,25 persen berada di kawasan rural.<sup>1</sup>

Besarnya jumlah pengguna internet di Indonesia berdampak pada semakin berkembangnya transaksi dagang yang dilakukan dengan menggunakan media internet. Nilai transaksi melalui situs jual beli *online* sangat fantastis. Bank Indonesia mencatat sepanjang 2015, nilai transaksi di *e-commerce* Indonesia mencapai 3,5 miliar dolar Amerika Serikat (AS) atau setara dengan Rp45,50 triliun (asumsi rupiah Rp13.000 per dolar AS).<sup>2</sup> Transaksi melalui sistem elektronik yang memungkinkan para pihak (pelaku usaha dan konsumen) untuk bertransaksi tanpa harus saling bertatap muka dan cukup dengan

komunikasi melalui media elektronik, dapat menjadi pasar yang sangat potensial karena konsumen dapat melakukan transaksi dengan distributor atau produsen (pelaku usaha) di seluruh penjuru dunia dengan biaya yang relatif murah.

Melihat besarnya potensi yang dihasilkan dari transaksi berbasis elektronik ini, memicu pemerintah untuk mendukung pengembangan *e-commerce* di Indonesia. Pada akhir tahun 2016, melalui Paket Kebijakan RI XIV, pemerintah mendorong untuk membuat peta jalan (*roadmap*) industri *e-commerce* dengan harapan Indonesia bisa menjadi negara digital ekonomi terbesar di Asia Tenggara pada 2020. Pada tahun 2017, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden No. 74 Tahun 2017 tentang Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (*Road Map E-commerce*) Tahun 2017-2019 (selanjutnya disebut *Road Map E-commerce 2017-2019*) untuk mendorong perluasan dan peningkatan kegiatan ekonomi masyarakat di seluruh Indonesia secara efisien dan terkoneksi secara global. Program yang diusung Pemerintah dalam *Road Map E-commerce 2017-2019* mencakup program: a. pendanaan; b. perpajakan; c. perlindungan konsumen; d. pendidikan dan sumber daya manusia; e. infrastruktur komunikasi; f. logistik; g. keamanan siber (*cyber security*); dan h. pembentukan Manajemen Pelaksana Peta Jalan SPNBE.<sup>3</sup>

Pesatnya perkembangan *e-commerce* juga menimbulkan dampak negatif bagi konsumen, yaitu kecenderungan pelaku usaha memposisikan konsumen pada posisi tawar yang lemah. Secara garis besar, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang timbul berkenaan dengan hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*, antara lain:<sup>4</sup>

1 Apjii.or.id, 19 Februari 2018, "Hasil Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2017", <https://www.apjii.or.id/>, diakses tanggal 16 Mei 2018.  
2 Wartaekonomi.co.id, 30 November 2016, "2015 Nilai-Transaksi-di-Ecommerce-Indonesia-Capai-35-Miliar-DollarAS", <https://www.Wartaekonomi.co.id/read/2016/11/30/122372/2015-nilai-transaksi-di-e-commerce-indonesia-capai-35-miliar-dollar-as>. Html, diakses tanggal 1 April 2018.

3 Pasal 2 ayat (2) Peraturan Presiden No. 74 Tahun 2017 tentang Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (*Road Map E-Commerce*) Tahun 2017-2019.

4 A. Halim Barkahtullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, Yogyakarta: FH UII Press, 2009, hal. 35.

1. Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan;
2. Ketidakjelasan informasi tentang produk yang ditawarkan dan/atau tidak ada kepastian apakah konsumen telah memperoleh berbagai informasi yang layak diketahui, atau yang sepatutnya dibutuhkan untuk mengambil suatu keputusan dalam bertransaksi;
3. Tidak jelasnya status subjek hukum, dari pelaku usaha;
4. Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap risiko yang berkaitan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik baik dengan *credit card* maupun *electronic cash*;
5. Pembebanan risiko yang tidak berimbang, yaitu dalam hal pembayaran telah lunas di muka, sedangkan barang belum diterima atau akan menyusul kemudian, karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman barang bukan penerimaan barang;
6. Transaksi yang bersifat lintas batas negara (*borderless*), menimbulkan permasalahan yurisdiksi hukum negara mana yang berlaku.

Siaran Pers Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam rangka Hari Konsumen Sedunia tanggal 15 Maret 2018, menguatkan pendapat yang menyatakan bahwa *e-commerce* tidak sepenuhnya menguntungkan konsumen dengan beberapa alasan yaitu:<sup>5</sup>

1. Lemahnya regulasi sektoral yang melindungi konsumen;
2. Produsen *e-commerce*, termasuk *provider* aplikasi belum sepenuhnya mempunyai itikad baik dalam bertransaksi;
3. Belum ada perlindungan data pribadi konsumen;

5 Ylki.or.id, 15 Maret 2019, "Siaran Pers YLKI: Konsumen Belum Terlindungi di Era Ekonomi Digital", <http://ylki.or.id/2017/03/siaran-pers-ylki-konsumen-belum-terlindungi-di-era-ekonomi-digital/>, diakses tanggal 2 April 2018.

4. *Provider* banyak menyisipkan perjanjian baku yang tidak dipahami konsumen;
5. Aspek literasi dan keberdayaan konsumen yang masih rendah.<sup>6</sup>

Kelima faktor tersebut berdampak pada peningkatan pengaduan *e-commerce* di YLKI, yang sebelumnya pada tahun 2015 sebanyak 77 kasus atau sebesar 7,48 persen,<sup>7</sup> mengalami peningkatan pada tahun 2016, dengan menduduki urutan ketiga dari total pengaduan sebanyak 781 pengaduan lewat surat/datang langsung dan 10.038 pengaduan lewat telepon.<sup>8</sup> Bahkan Pada tahun 2017, data YLKI menyebutkan peringkat pertama pengaduan ke YLKI diduduki oleh *e-commerce* dengan peningkatan sebanyak 8 persen dari pengaduan tahun sebelumnya (2016), yaitu berjumlah 101 pengaduan.<sup>9</sup>

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) secara yuridis baru mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi yang dilakukan secara konvensional/tradisional, sedangkan perlindungan konsumen dalam transaksi menggunakan sistem elektronik belum sepenuhnya dapat merujuk pada UU Perlindungan Konsumen. Pengaturan transaksi secara elektronik kemudian diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang

6 Data dari YLKI menyebutkan bahwa keberdayaan konsumen di Indonesia baru pada level "paham" dengan skor 34,17. Dengan skor tersebut konsumen Indonesia belum berani melakukan complain/pengaduan.

7 Agus Sujatno, Januari 2016, "Bedah Pengaduan Konsumen 2015", <https://ylki.or.id/2016/01/bedah-pengaduan-konsumen-2015/>, diakses tanggal 6 Mei 2019.

8 Ylki.or.id, "Siaran Pers YLKI...".

9 Kartika Anggraeni, 19 Januari 2018, "642 Aduan ke YLKI di 2017 E-commerce Paling Banyak Dikeluhkan", <https://bisnis.tempo.co/read/1052027/642-aduan-ke-ylki-di-2017-e-commerce-paling-banyak-dikeluhkan/>, diakses tanggal 6 Mei 2019.

No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 1 angka 2 UU ITE mendefinisikan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Selanjutnya dalam Pasal 9 UU ITE mengatur kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan.

Merespon UU ITE, Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan) mengatur transaksi *e-commerce* dalam bab tersendiri, yaitu dalam Bab VIII tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Dua pasal yang terdapat dalam Bab VIII UU Perdagangan tersebut mengatur tentang kewajiban dan larangan bagi pelaku usaha dalam melakukan transaksi dagang melalui sistem elektronik, penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha, serta sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang. Selibuhnya UU Perdagangan mendelegasikan pengaturan lebih lanjut pada Peraturan Pemerintah (Pasal 66 UU Perdagangan).

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah transaksi *e-commerce* telah menjadi pilihan transaksi oleh sebagian besar masyarakat dengan tingkat risiko yang lebih besar dibandingkan dengan transaksi dagang konvensional, karena tidak ada pertemuan antara pelaku usaha dengan konsumen secara langsung. Namun, pengaturan perlindungan konsumen *e-commerce* belum memadai. Dari permasalahan utama tersebut, penelitian ini akan menganalisis bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik; dan bagaimana penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce* dan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dalam *e-commerce*. Secara teoritis penelitian ini berguna untuk menambah ilmu pengetahuan hukum ekonomi, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa *e-commerce*. Sedangkan secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi para pembuat kebijakan terkait *e-commerce* dan praktisi hukum dalam menangani perkara transaksi *e-commerce*.

Beberapa penelitian terkait yang pernah dilakukan beberapa peneliti terdahulu antara lain:

1. Penelitian tentang "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen dalam Jual Beli Melalui Internet (Kajian Terhadap Pemberlakuan Transaksi Elektronik dan Perlindungan Hukum)" oleh Presly Prayogo. Penelitian ini mengangkat permasalahan bagaimana proses pelaksanaan, hambatan serta cara mengatasi hambatan dalam jual beli melalui internet dan perlindungan hukum bagi para pihak dalam perjanjian jual beli tersebut. Analisis yang dilakukan peneliti mengacu pada UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebelum dilakukan perubahan.<sup>10</sup>
2. NN Werdhyasari menulis tesis dengan judul Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Baku *E-commerce* Lintas Negara di Indonesia. Fokus analisisnya pada kedudukan konsumen dalam perjanjian baku *e-commerce* lintas negara di Indonesia dan bentuk perlindungan hukum yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal

<sup>10</sup> Presly Prayogo, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen dalam Jual Beli Melalui Internet (Kajian Terhadap Pemberlakuan Transaksi Elektronik dan Perlindungan Hukum)", *Lex et Societatis*, Vol. II/ No. 4/Mei/2014, hal.78-88.

terjadi sengketa dengan pelaku usaha. Tesis ini ditulis pada tahun 2012 sehingga hanya memfokuskan kajiannya pada UU Perlindungan Konsumen dan UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE.<sup>11</sup>

3. Asep Rohendi meneliti tentang “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* Perspektif Hukum Nasional dan Hukum Internasional,” yang dimuat dalam jurnal *Ecodemica*. Vol III. No. 2 September 2015. Pembahasan yang dikemukakan khusus mengupas perlindungan data pribadi sebagai salah satu bagian dari perlindungan konsumen *e-commerce*. Dasar acuan peraturan yang digunakan adalah UU No. 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen dan UNCITRAL *Model Law on Electronic Commerce* 1996.<sup>12</sup>

Pada prinsipnya ketiga penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan Penelitian tentang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik, karena penelitian ini memiliki kebaruan dari sisi peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar analisis yaitu UU ITE yang telah diperbarui (Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik) dan UU No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang tidak disinggung dalam ketiga penelitian tersebut. Kebaruan lainnya adalah digunakannya Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2017 tentang Peta Jalan

Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (*Road Map E-commerce*) Tahun 2017-2019 sebagai bahan analisis.

## II. Metode Penelitian

Penelitian tentang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder. Guna mendukung dan memperjelas data sekunder dalam penelitian ini dilakukan wawancara dan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan narasumber yang bidang tugas dan kewenangannya terkait dengan bidang transaksi dagang melalui sistem elektronik. Penelitian ini bersifat deskriptif analistik, yaitu menggambarkan atau memaparkan secara tepat bentuk perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik dengan mendasarkan pada kaidah, norma, asas-asas dan sinkronisasi peraturan perundang-undangan. Data yang diperoleh disusun secara sistematis sesuai dengan permasalahan penelitian yang telah dijabarkan dalam pertanyaan penelitian untuk kemudian dianalisis secara kualitatif dengan mengintepretasikan, menguraikan, menjabarkan dan menyusun data secara sistematis logis sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian lapangan dilakukan di Provinsi Jawa Tengah (Kota Semarang) dan Jawa Timur (Kota Surabaya). Kedua daerah tersebut dipilih dengan pertimbangan, berdasarkan data riset lembaga riset *Gesellschaft für Konsumforschung* atau *GfK* menunjukkan Semarang dan Surabaya termasuk 5 (lima) besar *market place* dan *trend e-commerce* tahun 2017. Surabaya menduduki posisi pertama dengan persentase sebanyak 71 persen dan Semarang di peringkat kelima dengan jumlah sebanyak 59 persen.<sup>13</sup>

11 NN Werdhayarsi, “Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Baku *E-commerce* Lintas Negara di Indonesia”, Tesis Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atmajaya, Yogyakarta: 2012, [ejournal.uajy.ac.id/319/4/2MIH01712](http://ejournal.uajy.ac.id/319/4/2MIH01712). diakses tanggal 23 Maret 2018.

12 Asep Rohendi, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* Perspektif Hukum Nasional dan Hukum Internasional”, *Ecodemica*. Vol III. No. 2 September 2015.

13 Kartika Anggraeni, “642 Aduan ke YLKI...”.

### III. Pelindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik

Istilah transaksi dagang melalui sistem elektronik merupakan istilah yang terdapat dalam UU Perdagangan sebagai padanan dari istilah transaksi dagang secara elektronik atau *e-commerce*. Menurut Laudon, *e-commerce* adalah suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis. Sedangkan Triton memberi pengertian *e-commerce* sebagai perdagangan elektronik dimana baik pembeli maupun penjual melakukan transaksi dagangnya melalui elektronik pada jaringan internet.<sup>14</sup> Selaras dengan pengertian tersebut, praktik transaksi *e-commerce* di Indonesia mengacu pada seperangkat regulasi antara lain UU ITE dan UU Perdagangan.

Regulasi penyelenggaraan *e-commerce* mengacu pada UU ITE, yang mengatur transaksi elektronik. Hal ini sesuai dengan definisi transaksi elektronik yang diatur dalam Ketentuan Umum Pasal 1 angka (2) UU ITE, bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Menurut Laudon and Laudon sebagaimana dikutip oleh Didi Achjari, dalam *e-commerce* setidaknya terdapat 3 komponen yaitu adanya: proses penjualan maupun pembelian secara elektronik, adanya konsumen atau perusahaan, dan jaringan penggunaan komputer secara *on-line* untuk melakukan transaksi bisnis.<sup>15</sup> Dengan demikian transaksi dagang melalui sistem elektronik

merupakan transaksi yang dilakukan oleh para pihak dengan menggunakan perangkat elektronik, sehingga masuk dalam ruang lingkup transaksi elektronik. Selanjutnya dalam Pasal 1 angka 24 UU Perdagangan, transaksi dagang melalui Sistem Elektronik didefinisikan sebagai perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat elektronik.

Kedudukan transaksi dagang<sup>16</sup> dalam hukum Indonesia terletak dalam bidang hukum perdata sebagai subsistem dari hukum perjanjian yang diatur Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata). Jika dilihat dari pengertian transaksi dagang melalui sistem elektronik sebagai perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik, maka transaksi dagang melalui sistem elektronik memiliki kesamaan subjek dan objek dengan transaksi dagang pada umumnya (konvensional), namun menggunakan sarana atau prosedur elektronik. Sebagai konsekuensinya transaksi dagang elektronik tunduk pada hukum perjanjian dalam KUHPperdata. Dalam hukum perjanjian berlaku asas bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak menimbulkan hak dan kewajiban sekaligus berlaku sebagai undang-undang yang harus ditaati oleh para pihak dalam kontrak. Dengan demikian pelaksanaan dari perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1338 KUHPperdata.

Transaksi *e-commerce* memiliki karakteristik khusus, yaitu:<sup>17</sup> a. Transaksi tanpa batas geografis; b. Transaksi anonim (antara pelaku usaha dengan konsumen tidak perlu bertemu secara fisik dan dalam kondisi tertentu pelaku

14 U. Meriyanti, Novi Safriadi, dan Tursina, "Rancang Bangun E-Commerce Tenun Ikat Sambas Sahidah", *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JUSTIN)*, Vol. 1, No. 1, Tahun 2016, <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/viewFile/13978/12518>, diakses tanggal 14 April 2018.

15 Didi Achjari, "Potensi Manfaat dan Problem di E-Commerce", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 15, No. 3, 2000, hal. 388 - 395.

16 Pasal 1 angka 1 UU Perdagangan mendefinisikan perdagangan sebagai tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi Barang dan/atau Jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas Barang dan/atau Jasa untuk memperoleh imbalan atau kompensasi.

17 Rizka Syafriana, "Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik", *De Lega Lata*, Vol. I, No. 2, Juli - Desember 2016, hal. 430-447.

usaha tidak memerlukan nama dari pembeli sepanjang mengenai pembayarannya yang ditentukan menggunakan alat pembayaran tertentu (kartu kredit); c. Produk *digital* dan *non digital* seperti *software* komputer, musik dan produk lainnya yang bersifat *digital* dapat dipasarkan melalui internet dengan cara *download* secara elektronik. d. Obyek transaksi dapat berupa barang tidak berwujud seperti data, *software* dan ide-ide yang dijual melalui internet. Berdasarkan karakteristik tersebut, dalam implementasinya konsumen *e-commerce* rawan terhadap tindakan yang menimbulkan kerugian. Untuk dapat melindungi konsumen *e-commerce*, maka hak-hak konsumen *e-commerce* harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek dan melekat pada setiap konsumen. Dalam hal ini negara memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen *e-commerce* baik secara preventif maupun represif melalui regulasi dan kebijakan yang dikeluarkan oleh negara. Pelindungan hukum diperlukan sebagai tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, dalam rangka mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>18</sup> Di samping itu pelindungan hukum juga diperlukan sebagai upaya untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.<sup>19</sup>

18 Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004, hal. 3.

19 Muchsin, *Pelindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, sebagaimana dikutip oleh Qur'ani Dewi Kusumawardani, "Pelindungan Hukum Bagi Pengguna Internet Terhadap Konten Web Umpan Klik di Media Online", *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol. 19 No. 1, Maret 2019, hal. 11-30.

Terkait dengan hak konsumen dan pelindungannya, Peter Cartwright mengemukakan teori Paternalistik sebagai justifikasi bagi negara untuk melakukan pelindungan konsumen.<sup>20</sup> Menurut Peter, intervensi negara diperlukan seiring dengan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi konsumen, sehingga pemerintah perlu mengambil kebijakan intervensi untuk mengatasi potensi yang merugikan konsumen. Intervensi dilakukan agar keseimbangan hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen dapat diwujudkan. Perwujudan hukum yang bersifat paternalistik dimaksudkan untuk mencegah kerugian yang dialami konsumen akibat perjanjian yang merugikan konsumen. Teori ini sesuai dengan tujuan pelindungan hukum, yaitu melindungi subjek-subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.<sup>21</sup>

Menurut Muchsin, pelindungan hukum dapat bersifat preventif dan represif. Pelindungan preventif merupakan pelindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Pelindungan preventif ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.<sup>22</sup> Sedangkan pelindungan hukum represif sebagai bentuk pelindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.<sup>23</sup>

20 NN Werdhyasari, "Pelindungan Konsumen dalam Kontrak Baku E-Commerce..."

21 Muchsin, *Pelindungan Hukum Bagi Investor di Indonesia*, dikutip tidak langsung oleh Qur'ani Dewi Kusumawardani, "Pelindungan Hukum Bagi Pengguna Internet..."

22 *Ibid.* hal. 20.

23 *Ibid.*

## 1. Pelindungan hukum preventif

Potensi *e-commerce* Indonesia yang relatif tinggi merupakan salah satu penggerak perekonomian yang perlu mendapat dukungan dari pemerintah. Perkembangan investasi melalui *e-commerce* yang ditandai dengan munculnya *start-up*, memerlukan dukungan regulasi dan kebijakan yang memberi perlindungan dan kepastian hukum bagi pelaku usaha dan konsumen. Sebagai bentuk keberpihakan pemerintah, beberapa peraturan perundang-undangan dibentuk oleh pemerintah sebagai rujukan penyelenggaraan *e-commerce*. Bahkan pemerintah telah mengundang Perpres No. 74 Tahun 2017 tentang Peta Jalan Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik sebagai dokumen yang memberi arahan dan langkah-langkah penyiapan dan pelaksanaan perdagangan yang transaksinya berbasiskan serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Dalam *Road Map E-commerce 2017-2019*, perlindungan konsumen menjadi salah satu program pemerintah yang akan diwujudkan melalui beberapa kegiatan. Program perlindungan konsumen dalam *Road Map E-commerce 2017-2019*, yaitu:

- a. Menyusun regulasi berupa Peraturan Pemerintah (PP) tentang transaksi dagang melalui sistem elektronik, yang ditargetkan selesai pada Oktober 2017. Namun pada kenyataannya sampai dengan penelitian ini selesai dilakukan, PP tentang transaksi dagang melalui sistem elektronik belum selesai disusun oleh pemerintah.
- b. Program membangun kepercayaan konsumen, dengan kegiatan melakukan harmonisasi regulasi yang selaras dan konsisten. Dengan keluaran yang diharapkan berupa kerangka hukum komprehensif yang akan mengakomodir pengaturan klasifikasi pelaku usaha *e-commerce*, sertifikasi elektronik, akreditasi, kebijakan mekanisme

pembayaran, perlindungan konsumen dan pelaku usaha khusus industri *e-commerce*, skema penyelesaian sengketa berbasis *online (online dispute resolution)*, internalisasi perlindungan konsumen khusus *e-commerce* dalam strategi nasional perlindungan konsumen, sistem aplikasi informasi pelaku usaha *e-commerce*.

Diberlakukannya *Road Map E-commerce 2017-2019* yang di dalamnya memuat program perlindungan konsumen, menunjukkan tekad Pemerintah untuk membangun kerangka hukum perlindungan hukum dalam transaksi dagang elektronik, sebagai upaya untuk percepatan dan pengembangan sistem perdagangan nasional. Dengan kata lain, Pemerintah mengakui bahwa regulasi transaksi dagang melalui sistem elektronik yang telah ada perlu disinkronisasi dan dilengkapi.

Menurut Nurmanto, pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen dilakukan dengan:<sup>24</sup>

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan pelaku usaha;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen dengan bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

<sup>24</sup> Nurmadjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan dalam Menghadapi Era Globalisasi*, hal. 7, sebagaimana dikutip oleh Lindu Aji Saputro, "Analisis Perlindungan Hukum dari Upaya Pemalsuan Sertifikasi dan Labelisasi Halal Sebagai Bentuk Legitimasi Kehalalan Produk di Indonesia", Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2012, hal 30. <https://digilib.uns.ac.id>, diakses tanggal 1 April 2019.

Kelima cara perlindungan hukum tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen. Program-program perlindungan hukum tersebut dilakukan oleh pemerintah melalui kegiatan-kegiatan yang secara langsung bersentuhan dengan kepentingan konsumen, seperti sosialisasi, pembinaan dan pengawasan serta pembentukan regulasi. Sosialisasi, pembinaan dan pengawasan oleh pemerintah dalam transaksi dagang secara elektronik merupakan upaya preventif yang memiliki dampak besar bagi konsumen, karena melalui upaya tersebut pemahaman konsumen akan hak dan kewajibannya dibangun. Konsumen yang telah memahami hak dan kewajibannya akan bertindak hati-hati, teliti dan cermat dalam melakukan setiap tahapan transaksinya. Hasil akhirnya adalah konsumen akan terhindar dari tindakan yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi dirinya. Dalam praktik, upaya preventif jenis ini umum dilakukan oleh pemerintah melalui kementerian/lembaga dan organisasi pemerintah daerah terkait. Keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia sering menjadi alasan tidak maksimalnya sosialisasi, pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah. Sebagai contoh, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Jawa Tengah sampai pertengahan 2018 belum menangani transaksi dagang melalui sistem elektronik secara langsung. Hal ini dikarenakan tupoksi Dinas Perdagangan adalah melakukan pengawasan barang beredar, sehingga untuk praktik perdagangan melalui sistem elektronik pengawasannya belum berjalan. Belum ada aturan yang mengatur perdagangan melalui sistem elektronik secara rinci juga menjadi salah satu sebab belum berjalannya pengawasan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Dengan segala keterbatasan dasar hukum dan anggaran, upaya yang dilakukan Dinas

Perindustrian dan Perdagangan adalah dengan cara melakukan sosialisasi kepada konsumen untuk menjadi konsumen cerdas. Sosialisasi dilakukan ke sekolah-sekolah, perguruan tinggi, kader PKK, dan sebagainya per wilayah per eks karisidenan dengan peserta tahun 2017 sebanyak 100 orang.

Dari sisi regulasi, perlindungan preventif dilakukan melalui pembentukan norma-norma yang substansinya mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen dalam peraturan perundang-undangan. Pengaturan penyelenggaraan transaksi dagang melalui sistem elektronik yang berlaku saat ini adalah UU ITE dan UU Perdagangan. Sebagai transaksi berbasis sistem elektronik, informasi yang lengkap dan akurat mengenai subjek dan objek transaksi, sangat dibutuhkan oleh para pihak dalam transaksi dagang secara elektronik. Oleh karenanya UU ITE mensyaratkan pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan (Pasal 9 UU ITE). Penjelasan Pasal 9 UU ITE menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan “informasi yang lengkap dan benar” meliputi: a. informasi yang memuat identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara; b. informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa.

Ketentuan dalam UU ITE diperkuat dengan Pasal 65 ayat (1) dan ayat (2) UU Perdagangan bahwa setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar serta melarang pelaku usaha memperdagangkan barang

dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi. Sanksi terhadap pelanggaran kewajiban memberikan informasi secara lengkap dan benar adalah sanksi administratif berupa pencabutan izin, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 65 ayat (6) UU Perdagangan. Selain mengatur keharusan bagi pelaku usaha memenuhi ketentuan dalam UU ITE, secara rinci UU Perdagangan telah memberi persyaratan minimal data atau informasi yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen, yaitu data atau informasi mengenai: a. identitas dan legalitas pelaku usaha sebagai produsen atau pelaku usaha distribusi; b. persyaratan teknis barang yang ditawarkan; c. persyaratan teknis atau kualifikasi jasa yang ditawarkan; d. harga dan cara pembayaran barang dan/atau jasa; dan e. cara penyerahan barang.

Kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan data dan/atau informasi yang lengkap dan benar, dimaksudkan untuk memberi perlindungan kepada konsumen *e-commerce* agar konsumen memiliki kepastian hukum atas kesepakatan yang diberikannya kepada pelaku usaha. Dalam hal ini konsumen memiliki kesempatan yang luas untuk mempertimbangkan sebelum transaksi disepakati oleh kedua pihak. Kewajiban pelaku usaha ini merupakan salah satu hak konsumen yang diakui secara internasional. *Guidelines for Consumer Protection of 1985*, yang dikeluarkan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menyebutkan bahwa konsumen di manapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya yang antara lain berupa hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur. PBB juga menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negara masing-masing.<sup>25</sup> Tujuan pedoman pelindungan konsumen sebagaimana

tercantum dalam Resolusi PBB tersebut adalah memperhatikan kepentingan dan kebutuhan konsumen di berbagai negara, khususnya konsumen di negara berkembang, mengingat bahwa konsumen seringkali menghadapi posisi sulit yang tidak seimbang di bidang ekonomi dan tingkat pendidikan, daya tawar konsumen dan mengingat kembali bahwa konsumen harus memiliki hak untuk mendapatkan produk-produk yang tidak membahayakan sekaligus mempromosikan pengembangan sosial ekonomi yang wajar dan layak.<sup>26</sup>

Di Indonesia hak konsumen untuk memperoleh data dan/atau informasi secara benar, jelas dan jujur diatur secara tegas dijamin dalam UU Perlindungan Konsumen. Seperti diketahui Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen menentukan 9 (sembilan) hak konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

26 Aman Sinaga, *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen DITJEN Perdagangan dalam Negeri Depertemen Perindustrian dan Perdagangan Bekerjasama dengan Yayasan Gemainti, 2001. hal. 8.

25 AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media, 2002, hal. VII.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak lainnya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam implementasinya, perlindungan preventif yang diberikan oleh undang-undang sebagai langkah pencegahan terhadap tindakan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Hasil penelitian di Surabaya menunjukkan bahwa transaksi dagang elektronik belum memberikan perlindungan kepada konsumen, khususnya terkait transaksi jual beli barang yang dilakukan pelaku usaha perorangan. Masih ditemui pelaku usaha perorangan yang sulit dideteksi identitasnya secara akurat sehingga menimbulkan permasalahan pada pasca-transaksi seperti: barang tidak dikirim, penjual "menghilang", alamat penjual tidak jelas, akun tidak aktif, dan nomor kontak tidak bisa dihubungi.<sup>27</sup> Kondisi tersebut menunjukkan, regulasi yang tersedia dalam penyelenggaraan transaksi dagang melalui sistem elektronik belum sepenuhnya ditaati oleh pelaku usaha, sehingga berdampak pada munculnya penipuan atau kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dampak lain yaitu terjadinya kasus: *non-delivery of goods ordered* (barang yang dipesan tidak dikirim); *long delivery delays* (lamanya keterlambatan pengiriman barang); *slow reimbursement deposit or amounts paid* (lambatnya penggantian uang muka atau seluruh jumlah yang telah dibayarkan); dan *inadequate nature of good delivered* (barang pesanan tidak sesuai dengan gambar atau keinginan konsumen).<sup>28</sup>

27 Jawaban tertulis dan hasil wawancara Penelitian "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik" dengan Ketua LPKSM Provinsi Jawa Timur, Surabaya, 28 Agustus 2018.

28 Saefudin dan Riza Laely Ikayanti, "Perlindungan

Praktik penipuan atau kecurangan pada transaksi dagang elektronik dapat terjadi karena konsumen kurang hati-hati dalam melakukan transaksinya atau karena perbuatan oknum pelaku usaha yang memanfaatkan kemampuan penguasaan teknologi seperti internet. Masih banyak konsumen yang kurang memahami teknologi sistem informasi, khususnya mengenai *e-commerce* yang merupakan bidang multidisipliner (*multidisciplinary field*) yang mencakup bidang-bidang teknik seperti jaringan dan telekomunikasi, pengamanan, penyimpanan dan pengambilan data (*retrieval*) dari multimedia; bidang-bidang bisnis seperti pemasaran (*marketing*), pembelian dan penjualan (*procurement and purchasing*), penagihan dan pembayaran (*billing and payment*), dan manajemen jaringan distribusi (*supply chain management*); dan aspek-aspek hukum seperti *information privacy*, hak milik intelektual (*intellectual property*), perpajakan (*taxation*), pembuatan perjanjian dan penyelesaian hukum lainnya.<sup>29</sup>

Berkaitan dengan data konsumen, penggunaan data pribadi dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik juga rawan disalahgunakan. Pengertian data pribadi tidak diatur dalam UU ITE tetapi terdapat dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (UU Adminduk). Pasal 1 angka 22 memberikan batasan data pribadi sebagai berikut "Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya." Berdasarkan ketentuan Pasal 2 huruf c UU Adminduk, setiap penduduk memiliki hak untuk

Hak-Hak Konsumen E-Commerce dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia dan Konvensi Internasional", *Supremasi Hukum*, Vol. 3, No. 1, Juni 2014, hal. 63-84.

29 Sutan Remy Sjahdeny, "E-Commerce Dari Perspektif Hukum", *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 12, 2001, hal. 16-27.

memperoleh perlindungan atas data pribadi yang meliputi: nomor Kartu Keluarga; Nomor Induk Kependudukan (NIK); tanggal/bulan/tahun lahir; keterangan tentang kecacatan fisik dan/atau mental; NIK ibu kandung; NIK ayah; dan beberapa isi catatan Peristiwa Penting yang diatur dalam Peraturan Pemerintah.<sup>30</sup> Undang-Undang juga membebaskan kewajiban kepada negara untuk menyimpan dan melindungi data pribadi dengan menyimpan dan menjaga kebenaran dan kerahasiaannya, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 85 UU Adminduk. Beberapa Undang-Undang sektoral secara parsial mengatur data pribadi, antara lain UU ITE, Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (UU Telekomunikasi), dan UU Adminduk.<sup>31</sup>

Dalam transaksi *e-commerce*, data pribadi berupa dokumen elektronik yang dibutuhkan untuk melengkapi data para pihak dalam perjanjian. Beberapa ketentuan dalam UU ITE mengatur perlindungan data pribadi yang digunakan dalam transaksi elektronik, namun ketentuan dalam UU ITE masih bersifat umum dan implementasinya membutuhkan ketentuan yang lebih teknis. Artinya, norma perlindungan data pribadi dalam UU ITE masih memerlukan pengaturan lebih lanjut secara rinci. Ketentuan Pasal 26 UU ITE mengatur mengenai penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang

bersangkutan dan memberikan kesempatan kepada pihak yang dilanggar haknya untuk mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-Undang. Penggunaan atau pemanfaatan data pribadi harus memperoleh persetujuan terlebih dulu dari pemilik data pribadi yang bersangkutan, karena data pribadi merupakan salah satu bagian dari hak pribadi (*privacy rights*) yang mengandung pengertian sebagai: hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan; hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai; dan hak untuk mengawasi akses tentang kehidupan pribadi dan data seseorang.<sup>32</sup>

Sebagai konsekuensi dari *privacy rights*, maka penggunaan data pribadi harus sesuai peruntukannya. Oleh karenanya UU ITE mewajibkan setiap penyelenggara sistem elektronik untuk menghapus informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang tidak relevan yang berada di bawah kendalinya atas permintaan orang yang bersangkutan berdasarkan penetapan pengadilan dan wajib menyediakan mekanisme penghapusan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang sudah tidak relevan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pasal 26 ayat (3) dan ayat (4) UU ITE). Pada prinsipnya bentuk perlindungan terhadap data pribadi terbagi dalam dua bentuk, yaitu bentuk perlindungan data berupa pengamanan terhadap fisik data, baik data yang kasat mata maupun data yang tidak kasat mata dan bentuk perlindungan data dari sisi regulasi yang mengatur tentang penggunaan data oleh orang lain yang tidak berhak, penyalahgunaan data untuk kepentingan tertentu dan perusakan terhadap data tersebut.<sup>33</sup> Kewajiban penghapusan informasi

30 Lihat Pasal 84 UU Adminduk.

31 Lia Sautunnida, "Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia", *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 20, No. 2, Agustus 2018), hal. 369-384.

32 Penjelasan Pasal 26 ayat (1) UU ITE.

33 Radian Adi Nugraha, *Analisis Yuridis Mengenai Perlindungan Data Pribadi dalam Cloude Computing System Ditinjau dari Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, hal. 32, sebagaimana dikutip oleh Lia

atau data elektronik yang sudah tidak relevan berikut mekanisme penghapusannya merupakan bentuk perlindungan dari sisi regulasi sebagai wujud kepedulian negara terhadap perlindungan *privacy right* dalam hal ini data pribadi, agar tidak dimanfaatkan sesuai peruntukan yang diperjanjikan dalam kontrak, sehingga perlindungan terhadap keamanan dan kerahasiaan data pribadi tetap terjaga. Mekanisme penghapusan wajib disediakan penyelenggara sistem informasi, dengan asumsi para pihak dapat dengan mudah menghapus data pribadi yang sudah tidak relevan.

Meskipun UU ITE dan beberapa undang-undang sektoral lainnya telah mengatur mengenai data pribadi, tetapi norma dalam undang-undang tersebut mengatur data pribadi secara umum yang dalam implementasinya membutuhkan pengaturan yang lebih teknis. Hal ini menjadi salah satu sebab belum terlindunginya data pribadi konsumen yang digunakan dalam transaksi dagang secara elektronik.

Permasalahan lain yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi dagang secara elektronik adalah sifat transaksi yang dapat dilakukan oleh para pihak dengan yuridiksi yang berbeda (lintas negara). UU Perlindungan Konsumen secara limitatif hanya diperuntukan bagi transaksi yang dilakukan oleh para pihak dengan yuridiksi wilayah Negara Republik Indonesia. Terhadap transaksi dagang secara elektronik yang dilakukan oleh para pihak dengan yurisdiksi negara yang berbeda, UU ITE telah mengadopsi hukum internasional dan hukum perdata internasional yang terkait dengan penyelesaian kasus tersebut. Dalam Pasal 2 UU ITE secara eksplisit menyebutkan bahwa undang-undang ini berlaku untuk setiap perbuatan subjek hukum yang menimbulkan implikasi hukum di Indonesia. UU ITE juga

---

Sautunnida, "Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi...".

memberikan kewenangan kepada para pihak yaitu pelaku usaha maupun konsumen untuk memilih hukum mana yang akan diterapkan dalam transaksi *e-commerce* internasional yang diselenggarakannya. Tetapi jika para pihak tersebut tidak melakukan pilihan hukum, maka secara otomatis hukum yang berlaku didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 18 ayat (3) UU ITE yang berbunyi, "Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam Transaksi Elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional."

Secara umum terdapat beberapa penyebab belum efektifnya ketentuan transaksi dagang melalui sistem elektronik sebagaimana diatur dalam UU ITE dan UU Perdagangan, yaitu: *pertama*: norma dalam undang-undang tidak memberikan arahan teknis yang jelas, mengingat UU Perdagangan memberikan pendelegasian mengenai pengaturan lebih lanjut transaksi dagang melalui sistem elektronik dengan Peraturan Pemerintah. Namun, sampai dengan laporan penelitian tentang Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik ini dibuat, Peraturan Pemerintah tentang Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik belum selesai penyusunannya oleh Pemerintah. *Kedua*: UU Perlindungan Konsumen secara spesifik ditujukan untuk memberi perlindungan pada konsumen transaksi dagang konvensional. Hal ini dapat dilihat dari definisi pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 1 angka 3 yaitu setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Artinya

UU Perlindungan Konsumen tidak dapat diterapkan pada transaksi *e-commerce* yang melampaui batas wilayah Negara Republik Indonesia (lintas negara). Ketiga: pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah daerah belum maksimal dikarenakan peralihan kewenangan pembinaan dan pengawasan terhadap perlindungan konsumen dari pemerintah kabupaten/kota menjadi kewenangan pemerintah provinsi. Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kewenangan fungsi pengawasan bidang perindustrian dan perdagangan tidak lagi menjadi kewenangan kabupaten/kota tetapi menjadi kewenangan provinsi. Hal ini berdampak pada beberapa bidang tugas dinas yang ruang lingkup kerjanya di bidang perdagangan. Sebagai contoh, sejak berlakunya UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, urusan perlindungan konsumen yang sebelumnya menjadi kewenangan kabupaten/kota, menjadi kewenangan pemerintah provinsi. Sebagai dampaknya, pemerintah kabupaten/kota sebagai ujung tombak yang menghadapi langsung permasalahan konsumen memiliki berbagai kendala dengan keterbatasan kewenangan yang dimilikinya, seperti penanganan sengketa konsumen tidak bisa dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten/kota, intensitas pengawasan menjadi terbatas, dan pembinaan serta sosialisasi perlindungan konsumen yang tidak dilaksanakan secara mandiri.<sup>34</sup>

## 2. Pelindungan hukum represif

Dalam kaitannya dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dimana barang dan/atau jasa dapat diperdagangkan kepada konsumen melewati batas-batas wilayah, maka perlindungan konsumen akan

selalu menjadi isu penting yang menarik untuk diperhatikan. Konsumen dan pelaku usaha merupakan pihak-pihak yang harus mendapat perlindungan hukum. Namun, posisi konsumen pada umumnya lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Hal ini berkaitan dengan tingkat kesadaran akan hak, kemampuan *financial* dan daya tawar (*bargaining position*) yang rendah dari konsumen. Posisi konsumen harus dilindungi oleh hukum, karena salah satu sifat dan tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Pelindungan hukum kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen. Sehubungan dengan itu perlindungan hukum secara represif juga diperlukan, untuk memaksa pihak-pihak yang melakukan pelanggaran hak konsumen memberikan kompensasi atas kerugian yang telah ditimbulkannya konsumen, sekaligus sebagai efek jera bagi pelaku usaha.

Secara preventif, negara melalui regulasi terkait berupaya melakukan langkah-langkah antisipasi atau pencegahan terhadap dampak negatif yang kemungkinan muncul dalam penyelenggaraan transaksi dagang melalui sistem elektronik. Namun, meskipun telah dilakukan pencegahan, kemungkinan munculnya pelanggaran hak oleh salah satu pihak dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik tetap ada. Dalam hal perlindungan hak-hak konsumen transaksi dagang melalui sistem elektronik, undang-undang mencantumkan norma-norma yang bersifat represif, berupa sanksi atas pelanggaran terhadap norma-norma yang dilarang dalam undang-undang, antara lain:

### a. Penyalahgunaan data pribadi

Terkait perlindungan data pribadi dalam bentuk informasi atau dokumen elektronik, Pasal 32 UU ITE mengatur tentang larangan bagi setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengubah,

<sup>34</sup> Hasil wawancara Penelitian "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik" dengan Dinas Perdagangan Kota Surabaya, Surabaya, 30 Agustus 2018.

menambah, mengurangi, melakukan transmisi, merusak, menghilangkan, memindahkan, menyembunyikannya informasi elektronik atau dokumen elektronik milik orang lain atau publik (Pasal 32 ayat (1) UU ITE). Sedangkan larangan untuk memindahkan atau mentransfer informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik kepada sistem elektronik orang lain yang tidak berhak, tercantum pada ketentuan Pasal 32 ayat (2) UU ITE. Pasal 32 ayat (3) menentukan larangan perbuatan pada ayat (1) yang mengakibatkan terbukanya suatu informasi atau dokumen elektronik yang bersifat rahasia menjadi dapat diakses oleh publik dengan kondisi keutuhan data yang tidak sebagaimana mestinya. Sanksi terhadap pelanggaran Pasal 32 ITE diatur dalam Pasal 48 UU ITE, yaitu:

- (1) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- (2) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 9 (sembilan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp3.000.000.000,00 (tiga miliar rupiah).
- (3) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

b. Penipuan

Perbuatan penipuan yang dilakukan dalam transaksi dagang secara elektronik, secara tegas dilarang dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE. Salah satu perbuatan yang dilarang dalam Pasal 28

ayat (1) adalah dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Dalam Pasal 45 ayat (2) UU ITE menyebutkan bahwa ancaman pidana dari penipuan secara *online* adalah penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000 (satu milyar rupiah). Meskipun UU ITE sudah memberikan pengaturan mengenai kemungkinan permasalahan yang terjadi dalam perdagangan melalui sistem elektronik, namun pada kenyataannya permasalahan ini tidak dapat diselesaikan hanya melalui pengaturan UU ITE saja. Saat ini, belum ada mekanisme pengaduan yang mudah bagi pihak yang mendapatkan kerugian. Mekanisme yang ada saat ini hanyalah sistem pengaduan sesuai dengan KUHAP (Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana). Nilai transaksi yang tidak terlalu besar menjadi salah satu pertimbangan bagi pihak yang menderita kerugian untuk tidak melaporkan kerugian itu kepada aparat penegak hukum. Terlebih lagi, terdapat paradigma bahwa biaya untuk pelaporan tersebut lebih besar dari pada kerugiannya itu sendiri. Karakteristik masyarakat pada daerah tertentu juga menjadi salah satu faktor minimnya pengaduan kasus-kasus penipuan dalam transaksi dagang elektronik.<sup>35</sup>

Ketentuan UU Perlindungan Konsumen yang dapat digunakan sebagai pedoman terkait kasus penipuan yang dialami oleh konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik adalah sebagai berikut:

- a. Pasal 8 huruf d sampai dengan huruf f, yang pada intinya melarang pelaku usaha memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan

<sup>35</sup> Hasil wawancara Penelitian "Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik" dengan Dinas Perdagangan Provinsi Jawa Tengah, Semarang, 9 Juli 2018.

kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, keterangan, iklan maupun promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut; tidak sesuai dengan mutu, tingkatan komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu seperti dinyatakan dalam label atau keterangan barang/jasa; tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang atau jasa tersebut.

- b. Pasal 16 huruf a dan huruf b yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan serta dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen tersebut adalah pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak dua milyar rupiah. Sedangkan pelanggaran terhadap Pasal 16 UU Perlindungan Konsumen dapat dikenai sanksi berupa pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Sanksi pidana tersebut merupakan pidana pokok. Pelaku dapat dikenai hukuman tambahan berupa: perampasan barang tertentu; pengumuman keputusan hakim; pembayaran ganti rugi; perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen; kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau pencabutan izin usaha.

- c. Penanganan perselisihan

Norma mengenai penanganan perselisihan atau penyelesaian sengketa dalam

transaksi dagang melalui sistem elektronik terdapat dalam beberapa ketentuan UU. Diberlakukannya ketentuan penyelesaian sengketa dimaksudkan agar para pihak yang mengalami perselisihan dalam melaksanakan transaksinya, memiliki sarana untuk mencari keadilan dan memperoleh kepastian hukum atas perselisihan yang dihadapinya. Baik UU Perdagangan maupun UU Perlindungan Konsumen memberi kesempatan kepada para pihak yang berselisih untuk memilih penyelesaian sengketa melalui litigasi atau penyelesaian di luar pengadilan. Khusus untuk penyelesaian sengketa transaksi dagang melalui sistem elektronik yang dilakukan oleh para pihak dengan yurisdiksi yang berbeda, UU ITE mengatur penyelesaian tersebut dengan menyerahkan pilihan kepada para pihak untuk memilih hukum negara mana yang akan digunakan. Apabila para pihak tidak menentukan pilihannya maka berlaku penyelesaian sengketa dengan mendasarkan pada hukum perdata internasional.

#### **IV. Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dengan Pelaku Usaha dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik**

Sebagai suatu hubungan hukum, transaksi dagang melalui sistem elektronik memungkinkan terjadinya sengketa antara para pihak, baik yang terjadi karena wanprestasi maupun pelanggaran hukum. Dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik, para pihak membuat perjanjian yang dibuat melalui sistem elektronik, sehingga transaksi dagang ini termasuk dalam ruang lingkup hukum perdata. Dengan demikian penyelesaian sengketa yang terjadi dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik tunduk pada ketentuan hukum perdata, yang penyelesaiannya dapat dilakukan melalui pengadilan (litigasi) atau penyelesaian di luar pengadilan (non-litigasi).

Berdasarkan ketentuan Pasal 18 ayat (1) UU ITE, kesepakatan para pihak yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak, sedangkan pengertian kontrak elektronik, sesuai ketentuan Pasal 1 angka 17 UU ITE adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Dalam hal transaksi elektronik bersifat internasional atau melibatkan para pihak berbeda negara, para pihak dapat menentukan pilihan hukum yang akan digunakan dalam menyelesaikan perselisihan. Namun, jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum, maka yang berlaku adalah hukum yang didasarkan pada asas hukum perdata internasional (Pasal 18 ayat (2) dan ayat (3) UU ITE. Selain itu sesuai dengan ciri hukum perdata, para pihak memiliki kewenangan untuk menentukan lembaga penyelesaian sengketa sebagai alternatif penyelesaian sengketa, yaitu meliputi lembaga pengadilan, arbitrase atau lembaga alternatif sengketa lainnya yang berwenang menyelesaikan sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional yang dibuat para pihak (Pasal 18 ayat (4) UU ITE). Namun jika para pihak dalam kontrak elektroniknya tidak menetapkan forum atau lembaga penyelesaian sengketa, maka sengketa yang timbul dalam transaksi elektronik internasional tersebut diselesaikan dengan mengacu pada asas-asas hukum perdata internasional (Pasal 18 ayat (5) UU ITE).

Sejalan dengan UU ITE, UU Perlindungan Konsumen juga mengatur alternatif melalui pengadilan atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (Pasal 23 dan Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen).<sup>36</sup> Dengan demikian penyelesaian sengketa pada transaksi dagang melalui sistem elektronik dapat ditempuh melalui beberapa cara, yaitu:

1. Melalui jalur pengadilan

Penyelesaian melalui jalur pengadilan (litigasi) pada umumnya akan menimbulkan suasana permusuhan yang dapat berkepanjangan

bagi para pihak yang berperkara. Litigasi untuk pelaku ekonomi atau masyarakat bisnis internasional juga membawa dampak lain, misalnya mengenai sistem hukum yang berbeda, penentuan tempat berlitigasi, hubungan bisnis yang menjadi buruk serta pertanyaan mengenai penegakan serta pelaksanaan keputusan.<sup>37</sup> Di samping itu litigasi juga memerlukan waktu, biaya dan seringkali harus melalui prosedur yang tidak sederhana (berbelit-belit). Sengketa-sengketa di Indonesia dan negara lainnya yang diajukan melalui jalur pengadilan memiliki beberapa kelemahan, di antaranya:<sup>38</sup>

- a. Litigasi memaksa para pihak berada pada posisi yang ekstrim memerlukan pembelaan;
- b. Litigasi mengangkat seluruh persoalan dalam suatu perkara, sehingga mendorong para pihak untuk melakukan penyelidikan terhadap kelemahan-kelemahan pihak lainnya;
- c. Proses litigasi memakan waktu yang lama dan memakan biaya yang mahal; dan
- d. Hakim seringkali bertindak tidak netral dan kurang mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan yang mendasari penyelesaian suatu masalah hukum baru.

Dari hasil penelitian menunjukkan, pada umumnya konsumen enggan berperkara baik di pengadilan maupun lembaga alternatif penyelesaian lainnya dengan pertimbangan akan membutuhkan biaya yang relatif besar dan waktu yang relatif lama. Terlebih dalam transaksi *e-commerce*, yang memiliki karakteristik lebih kompleks dibandingkan dengan transaksi dagang konvensional. Persoalan yurisdiksi dan pembuktian juga dapat menjadi hambatan dan pertimbangan konsumen untuk mengajukan gugatan.<sup>39</sup>

37 *Ibid.*

38 Ahmad Ramli, M. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum di Indonesia*. Bandung: Refika Aditama, 2004, hal. 56.

39 Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen...", *Op.Cit.*

## 2. Alternatif penyelesaian sengketa

Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan solusi jika para pihak yang bersengketa dalam transaksi bisnis enggan menyelesaikan sengketanya ke pengadilan. Penggunaan salah satu jalur penyelesaian sengketa dipengaruhi oleh konsep tujuan, ketajaman cara berfikir serta budaya sosial masyarakat. Pada penyelesaian sengketa non-litigasi lebih mengutamakan pendekatan "konsensus" dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian ke arah *win-win solution*, sehingga keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme non-litigasi adalah keadilan komutatif.<sup>40</sup> Menurut Erman Rajagukguk, budaya hukum masyarakat termasuk faktor yang mempengaruhi arti penting penyelesaian sengketa bisnis di luar pengadilan. Budaya tradisional yang menekankan kepada komunitas, kekerabatan, harmoni, *primus inter pares* telah mendorong penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Demikian pula budaya yang menekankan kepada efisiensi dan efektifitas, mendorong masyarakat untuk melakukan penyelesaian sengketa bisnis tanpa melalui pengadilan.<sup>41</sup>

Pada transaksi dagang melalui sistem elektronik, penyelesaian sengketa di luar pengadilan dimungkinkan apabila para pihak memilih dan memperjanjikkannya dalam kontrak, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 18 ayat (3) UU ITE bahwa para pihak dapat menentukan pilihan hukum yang akan digunakan dalam menyelesaikan sengketa. Merujuk pada UU Perlindungan Konsumen, alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui penggantian kerugian secara langsung dengan cara damai (Pasal 19 UU Perlindungan

Konsumen) dan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 23 *juncto* Pasal 1 angka 11 UU Perlindungan Konsumen. Dalam hal terjadi sengketa konsumen *e-commerce*, konsumen dapat memanfaatkan peran BPSK. Berdasarkan mekanismenya, penyelesaian melalui BPSK akan lebih cepat dibandingkan apabila sengketa tersebut dibawa ke jalur litigasi (pengadilan).<sup>42</sup> Namun sifat putusan BPSK yang mengikat dan final (Pasal 54 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen), dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dan kasasi ke MA (Pasal 56 ayat (2) dan Pasal 58 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen). Pada tataran implementasi, masih sangat minim sengketa konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik. Bahkan data hasil penelitian di kota Surabaya dan Semarang menunjukkan belum ada sengketa transaksi dagang melalui sistem elektronik yang ditangani oleh BPSK di dua provinsi tersebut.<sup>43</sup>

Berdasarkan data penelitian, baik di kota Semarang maupun Surabaya masih minim penanganan penyelesaian sengketa transaksi dagang elektronik, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Beberapa penyebabnya yaitu: *pertama*, keterbatasan pengetahuan konsumen atas hak-hak yang dimilikinya. Masalah ini berkaitan erat dengan minimnya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap konsumen transaksi dagang elektronik. *Kedua*, belum tersedianya ketentuan khusus mengenai penanganan sengketa bagi para pihak yang bertransaksi melalui sistem elektronik. Undang-Undang menjamin hak konsumen selaku pihak dalam transaksi dagang secara elektronik untuk mengajukan gugatan

40 Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 12 No. 1 Januari 2012, hal. 160-172.

41 *Ibid.*

42 Berdasarkan ketentuan Pasal 55 UU Perlindungan Konsumen, BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lama 21 (dua puluh satu) hari sejak gugatan diterima.

43 Hasil wawancara Penelitian "Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang melalui Sistem Elektronik" dengan Dinas Perdagangan Provinsi Jawa Tengah, Semarang, 9 Juli 2018 dan Dinas Perdagangan Provinsi Jawa Timur, Surabaya, 27 Agustus 2018.

terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian, sebagaimana tercantum dalam ketentuan Pasal 38 UU ITE. Demikian pula dalam UU Perdagangan, para pihak dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik, termasuk konsumen yang bersengketa, diberi hak untuk mengajukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya (Pasal 65 ayat (5) UU Perdagangan). Namun dalam pengaturan mengenai penanganan sengketa, UU Perdagangan mendelegasikan pengaturan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah. Sampai dengan kajian ini disusun, peraturan pelaksana dari transaksi dagang melalui sistem elektronik, belum terbentuk. Dengan demikian penanganan penyelesaian sengketa transaksi dagang elektronik menggunakan ketentuan penyelesaian sengketa sebagaimana yang digunakan pada transaksi dagang konvensional, yaitu dapat melalui penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Namun, belum tersedianya peraturan pelaksana dari UU Perdagangan menyebabkan para pihak yang bertransaksi melalui media *online*/elektronik (internet) belum dapat menggunakan sarana penyelesaian sengketa melalui *online* (*Online Dispute Resolution*).

*Ketiga*, karakteristik konsumen yang masih enggan melaporkan kerugian yang dialaminya, seperti yang terungkap dari data penelitian di kota Semarang. Keengganan konsumen menempuh jalur hukum disebabkan beberapa pertimbangan, antara lain dengan alasan akan membutuhkan waktu dan biaya yang relatif lebih banyak dibandingkan dengan nilai kerugian yang dideritanya. *Keempat*, kasus-kasus kerugian konsumen terjadi di masyarakat yang notabene merupakan penduduk dari suatu kota/kabupaten. Pada sisi lain keberadaan BPSK yang semula berada di tingkat kabupaten/kota, sejak berlakunya

UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, kedudukan BPSK beralih ke wilayah provinsi dan menjadi kewenangan pemerintah provinsi. Sehingga dalam praktiknya satu BPSK memiliki kewenangan menangani masalah sengketa konsumen untuk beberapa kabupaten/kota. Hal ini berdampak pada semakin jauhnya akses konsumen untuk mengadu dan berperkara di BPSK. Masalah lainnya adalah keterbatasan anggaran provinsi untuk membiayai operasional BPSK. Data tersebut juga selaras dengan hasil penelitian tentang Efektifitas Perlindungan Konsumen di Era Otonomi Daerah, bahwa dampak perpindahan kewenangan pemerintah kota Semarang ke Provinsi Jawa tengah berakibat penanganan perlindungan konsumen di kota Semarang menjadi tidak optimal karena tidak ada Organisasi Pemerintah Daerah Kota Semarang yang khusus menangani perlindungan konsumen.<sup>44</sup>

### 3. Penyelesaian sengketa melalui *online dispute resolution*

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum, Pasal 1 angka 10, merumuskan bahwa: "Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli".

Seiring dengan perkembangan transaksi elektronik, termasuk transaksi dagang melalui sistem elektronik, maka kebutuhan penyelesaian sengketa secara *online* merupakan suatu keniscayaan. Penyelesaian sengketa secara *online* atau sering disebut dengan *Online Dispute Resolution* (ODR) adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan menggabungkan informasi pengolahan teknologi komputer

<sup>44</sup> Moh. Issamsudin, "Efektifitas Perlindungan Konsumen di Era Otonomi Daerah", *Jurnal Hukum Khaira Ummah*, Vol.13 No. 1 Maret 2018, hal. 287-296.

dengan fasilitas jaringan komunikasi internet.<sup>45</sup> Moch. Basarah menyebut ODR sebagai suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui media internet, dalam arti bahwa proses penyelesaiannya dilakukan oleh para pihak yang berada dalam wilayah lintas batas negara (*borderless*) tanpa harus bertemu muka (*face to face*).<sup>46</sup> Pada dasarnya, ODR sama seperti penyelesaian sengketa konvensional, perbedaannya terletak pada medianya yang menggunakan media internet. Kelebihan menggunakan ODR adalah ODR memberikan kemudahan dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi, karena tidak terhalang oleh ruang, batas waktu, biaya murah dan cepat dalam menyelesaikan masalah dibandingkan penyelesaian (ADR) yang sifatnya konvensional. Menurut Ethan Katsh dan Rifkin, ODR lahir dari sinergisitas antara ADR dan *Information of Computer Technology* (ICT) sebagai metode atau langkah untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dalam proses *online* yang jika dilakukan melalui penyelesaian sengketa konvensional sangat tidak efektif dan tidak memungkinkan.<sup>47</sup> ODR termasuk ke dalam *Alternative Dispute Resolution* (ADR), dimana ADR memiliki 3 (tiga) tipe penyelesaian sengketa, yaitu negosiasi, mediasi dan arbitrase.<sup>48</sup>

Pada prinsipnya pilihan penyelesaian sengketa yang terdapat pada ADR juga dapat diterapkan dalam penyelesaian melalui ODR, yaitu negosiasi, mediasi, dan arbitrase.

45 Arfian Setiantoro, Fayreizha Destika Putri, Anisah Novitarani, dan Rinitami Njatrijani, "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* di Era Masyarakat Ekonomi Asean", *Jurnal Recht Vinding*, Vol. 7, No. 1, April 2018, hal. 1-17.

46 Moch. Basarah, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa; Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)*, Yogyakarta, Genta Publishing, 2011, hal. 92.

47 Ethan Katsh dan Rifkin, *Online Disputes Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, hal. 9, sebagaimana dikutip oleh Arfian Setiantoro, Fayreizha Destika Putri, Anisah Novitarani, dan Rinitami Njatrijani, "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* Di Era Masyarakat Ekonomi Asean", *Jurnal Recht Vinding*, Vol. 7, No. 1, April 2018, hal. 1-17.

48 I Made Widnyana, *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*, Jakarta: PT. Fikahati Aneska, 2014, hal. 47.

#### a. Negosiasi *Online*

Negoisasi didefinisikan sebagai proses yang dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan para pihak pada saat ada salah satu pihak yang menguasai apa yang diinginkan oleh pihak lainnya. Negoisasi merupakan mekanisme yang utama dan diberikan prioritas dalam penyelesaian sengketa. Dalam negosiasi pihak yang bersengketa berkomunikasi satu sama lain dan secara langsung mengatur hubungan antar-para pihak dalam bisnis dan kehidupan sehari-hari.

Model negosiasi *online* terbagi atas dua bentuk yaitu *assisted negotiation* dan *automated negotiation* sebagai berikut.<sup>49</sup>

##### 1). *Assisted negotiation*

*Assisted negotiation* terjadi melalui pemberian saran teknologi informasi yang diberikan kepada para pihak, dirancang melalui peningkatan kemampuan teknologi untuk mencapai penyelesaian. Bentuk *software* negosiasi yang sederhana adalah *e-mail*, yang kini dapat diganti dengan model berbasis *web* yang memiliki kemampuan lebih canggih. *Automated negotiation* adalah bentuk dari *assisted negotiation* dimana para pihak dibantu oleh perangkat komputer untuk mencapai kesepakatan tetapi penyelesaian masalah tersebut berada pada komputer. *Automated negotiation* dilakukan melalui perbandingan antara tawaran dengan kesepakatan dan persetujuan dijalankan tanpa campur tangan manusia. Metode ini disebut penawaran buta karena semua penawaran masih rahasia, dalam arti tidak diperlihatkan pada pihak lawan sampai para pihak mendekati tingkat penyelesaian akhir.

##### 2). *Mediasi online*

Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2003 tentang Prosedur

49 Kania Rahma Nureda, Rahma Nureda, dan Kania. "Penyelesaian Sengketa Secara Online di Indonesia" <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt593793b7764b1/penyelesaian-sengketa-secara-online-di-indonesia-oleh-kania-rahma-nureda>, diakses tanggal 5 Juli 2018.

Mediasi di Pengadilan pada Pasal 1 Butir 6, mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator. Selanjutnya pada Pasal 1 angka 5 menyatakan bahwa mediator adalah pihak yang bersifat netral dan tidak memihak, yang berfungsi membantu para pihak dalam mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa. Menurut Priyatna Abdurrasyd, mediasi merupakan suatu proses damai dimana para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator untuk mencapai hasil akhir yang adil tanpa membuang biaya yang terlalu besar, akan tetapi efektif dan diterima sepenuhnya oleh para pihak yang bersengketa secara sukarela.<sup>50</sup> Pada dasarnya, tidak ada perbedaan antara penyelesaian sengketa mediasi *offline* dengan mediasi *online*, yang berbeda hanyalah media yang digunakan yakni sarana komunikasi elektronik pada mediasi *offline*. Dalam hal ini mediasi dalam dunia nyata (*real space*) digantikan oleh dunia virtual atau dunia maya (*cyberspace*).

Jenis mediasi *online*, yaitu:<sup>51</sup> *pertama*, mediasi yang bersifat fasilitatif, dalam hal ini mediator berfungsi sebagai fasilitator dan tidak dapat memberikan opini atau merekomendasikan penyelesaian. Fungsi mediator hanya memberikan jalan agar para pihak menemukan sendiri penyelesaian sengketa yang dihadapinya. Penyelesaian sengketa jenis ini dilakukan oleh *online resolution*. *Kedua*, mediasi evaluatif, yakni mediasi melalui mediator yang memberikan pandangan dari segi hukum, fakta dan bukti. Strategi dalam mediasi ini adalah dengan membuat suatu kesepakatan melalui mediator berupa solusi yang dapat diterima kedua belah pihak dan berusaha mempengaruhi para pihak untuk menerimanya. *Ketiga*, pendekatan

menengahi situasi. Mediator berupaya intervensi atas permintaan dan persetujuan para pihak, jika para pihak gagal melakukan negoisasi. Tujuan awal dari prosedur ini yaitu membantu memfasilitasi komunikasi antara para pihak dengan mediator dan antara para pihak sendiri. Komunikasi semacam itu dapat dijalankan dengan menggunakan teknologi seperti internet *relay chats*, *e-mail*, dan video *conference*.

### 3). Arbitrase Online

Arbitrase merupakan suatu cara penyelesaian sengketa di luar lembaga peradilan, berdasarkan perjanjian di antara para pihak yang bersengketa dengan bantuan arbiter sebagai pihak ketiga yang netral yang dipilih oleh para pihak atau oleh suatu lembaga arbitrase yang mana putusannya bersifat final and binding.<sup>52</sup> Sama dengan arbitrase *online* yang juga menggunakan jasa pihak ketiga yang netral sebagai pembuat keputusan. Di dalam arbitrase *online* terdapat pihak keempat (*the fourth party*) yaitu teknologi yang membantu arbiter dalam melaksanakan tugasnya.<sup>53</sup>

Prosedur untuk menyelenggarakan arbitrase secara *online* sebagai berikut:<sup>54</sup>

- 1) Peraturan yang diperlukan mengenai permohonan untuk berarbitrase dan pelaksanaannya (hal ini meliputi juga peraturan yang diterapkan oleh badan arbitrase tersebut dan informasi lain yang disediakan).
- 2) Menyediakan cara untuk memilih arbiter, menerima tempat kedudukan atau menolaknya. Menyediakan tata cara berarbitrase seperti penyediaan peraturan prosedural seperti tata cara mengajukan perkara secara *online*, menyampaikan tanggapan, mengajukan

50 Priyatna Abdurrasyd, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT. Fikahati Aneska, 2011, hal. 17.

51 *Ibid.*

52 Hudiyanto dkk, *Tinjauan Umum Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dan Online Dispute Resolution (ODR)*, Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen OJK, 2017, hal. 35.

53 *Ibid.*

54 Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015, hal. 43.

bukti-bukti dan argumentasi, dan kemungkinan adanya penundaan.

- 3) Penyediaan tata cara penggunaan pesan secara elektronik, seperti penyelenggaraan prosedur yang hanya menggunakan dokumen elektronik, penggunaan video *conferencing* dan *audio conferencing* termasuk dalam hal ini penyediaan alat-alat bukti berupa keterangan saksi dan saksi ahli.
- 4) Penyediaan pembuatan putusan secara *online* dan persyaratan yang diperlukan agar suatu putusan dapat diterima dan dijalankan. Penyediaan prosedur yang mungkin untuk mengadakan perlawanan atau banding terhadap putusan. Penyediaan prosedur yang dapat memungkinkan proses berjalan secara rahasia dengan menyediakan teknologi enkripsi dan tanda tangan elektronik.

Di Indonesia, proses pemeriksaan sengketa dalam suatu perdagangan elektronik dilakukan secara *online* melalui lembaga arbitrase, belum dilaksanakan secara menyeluruh. Suatu proses pemeriksaan dikatakan menyeluruh apabila seluruh proses dilakukan secara *online*, mulai dari pemilihan lembaga yang khusus menyediakan jasa *Online Alternative Dispute Resolution*, perjanjian arbitrase, prosedur beracara, hingga penyampaian putusan dilakukan secara *online*. Arbitrase *online* dimungkinkan dilakukan berdasarkan ketentuan Pasal 4 ayat (3) UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, bahwa dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teleks, telegram, faksmile, e-mail atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, disertai dengan catatan penerimaan oleh para pihak. Arbitrase dalam proses pelaksanaannya menggunakan media yang secara keseluruhan berupa informasi

elektronik yang *paperless/scriptless transaction* dan para pihak dimungkinkan untuk tidak saling bertemu.<sup>55</sup>

Pelaksanaan arbitrase *online* di Indonesia telah sesuai dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada, khususnya Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999. Meskipun, dasar hukum pelaksanaan arbitrase *online* telah ada, permasalahannya adalah tidak ada aturan pelaksanaan yang mengatur bagaimana arbitrase *online* itu dijalankan. Apabila pengaturan pelaksanaan arbitrase *online* diserahkan kepada para pihak untuk mengaturnya sendiri, dikhawatirkan tidak ada standar yang baku tentang pelaksanaan arbitrase *online* yang efektif dan efisien. Selain tidak adanya aturan pelaksanaan mengenai arbitrase *online*, hambatan terbesar pelaksanaan arbitrase *online* di Indonesia menyangkut sarana dan prasarana arbitrase *online*.

Prosedur pelaksanaan arbitrase *online* sama dengan pelaksanaan arbitrase konvensional. Dengan terselesaikannya konflik atau sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik dengan cara penyelesaian sengketa melalui *cyber arbitration*, menjamin berfungsinya norma-norma yang berlaku dalam masyarakat, sehingga diharapkan tercipta penegakan hukum dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik.<sup>56</sup>

## V. Penutup

### A. Simpulan

Perdagangan melalui sistem elektronik mempunyai dua sisi yang berbeda, di satu sisi memberikan peluang dan berbagai

55 Hetty Hassanah, "Penyelesaian Sengketa Perdagangan Melalui Arbitrase Secara Elektronik Arbitrase On Line) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa," *Jurnal Wawasan Hukum*, Vol. 22 No. 01 Februari 2010, hal. 92-109.

56 Paulinus Siburian, *Arbitrase Online (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdagangan Secara Elektronik)*. Jakarta: Djambatan 2004, hal. 124.

kemudahan, namun di sisi lainnya memberikan dampak negatif berupa kemungkinan-kemungkinan kerugian yang dialami oleh konsumen. Hasil analisis menunjukkan bahwa Pemerintah melalui kebijakan di bidang perdagangan dan perlindungan konsumen telah memberikan perlindungan kepada konsumen transaksi dagang melalui sistem elektronik baik secara preventif maupun represif. Secara preventif telah dikeluarkan program dan kegiatan pemerintah di bidang perlindungan konsumen transaksi dagang melalui sistem elektronik antara lain dengan memberlakukan Peraturan Presiden tentang *Road Map E-commerce 2017-2019* yang salah satunya menyiapkan program perlindungan konsumen *e-commerce*. Meskipun belum maksimal, perlindungan hukum secara represif yang diberikan kepada konsumen transaksi dagang melalui sistem elektronik, sudah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan terkait, secara parsial. Artinya pada tataran regulasi, peraturan perundang-undangan mengenai transaksi dagang elektronik di Indonesia telah mengatur tentang substansi perlindungan konsumen, namun belum secara komprehensif mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik. Beberapa ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya UU ITE dan UU Perdagangan telah memberi ruang pengaturan mengenai transaksi dagang melalui sistem elektronik, tetapi ketentuan tersebut bersifat umum, belum mengatur secara spesifik dan komprehensif sehingga memerlukan peraturan lebih lanjut sebagai peraturan pelaksanaannya. Sedangkan UU Perlindungan Konsumen tidak dapat menjangkau seluruh pengaturan perlindungan hukum konsumen transaksi dagang elektronik yang memiliki karakteristik lintas negara, karena ruang lingkup perlindungan yang diberikan terbatas pada yurisdiksi negara Republik Indonesia.

Berkaitan dengan penyelesaian sengketa transaksi dagang melalui sistem elektronik, UU ITE dan UU Perdagangan telah menentukan bahwa penyelesaian sengketa dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik dapat dilakukan melalui dua cara yaitu penyelesaian di pengadilan atau penyelesaian di luar pengadilan. Secara prinsip penyelesaian sengketa transaksi dagang melalui sistem elektronik tidak berbeda dengan penyelesaian sengketa transaksi dagang yang dilakukan secara konvensional. Perbedaan hanya terletak pada media yang digunakan. Namun, meski rambu utama penyelesaian sengketa telah diatur dalam UU, tetapi pengaturan secara teknis belum tersedia sehingga menyulitkan dalam tahapan implementasinya. Hal ini menjadi salah satu alasan konsumen enggan menyelesaikan sengketanya melalui jalur hukum baik litigasi maupun non-litigasi dengan pertimbangan biaya dan prosesnya yang tidak sederhana.

## **B. Saran**

Dengan semakin berkembangnya praktik transaksi dagang melalui sistem elektronik dan semakin kompleksnya permasalahan yang muncul dari hubungan hukum tersebut, maka Pemerintah perlu lebih menggiatkan sosialisasi dan pembinaan terkait hak dan kewajiban konsumen transaksi dagang melalui sistem elektronik, sehingga konsumen dapat bersikap cerdas dalam melakukan transaksi dagang melalui sistem elektronik. Pada sisi regulasi pemerintah perlu segera membentuk regulasi mengenai transaksi dagang melalui sistem elektronik yang mampu memberikan perlindungan hukum dan kepastian bagi para pihak. Disamping itu UU Perlindungan Konsumen perlu direvisi untuk merespon kebutuhan masyarakat mengenai jaminan perlindungan hukum atas hak-haknya selaku konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik, antara lain berkaitan dengan

tanggung jawab pelaku usaha yang mencakup tanggungjawab *Internal Service Provider* dan penyelesaian sengketa secara *online (online dispute resolution)*.

## Daftar Pustaka

### Jurnal

- Achjari, Didi. "Potensi Manfaat dan Problem di E-Commerce". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. 2000. Vol. 15. No. 3.
- Dewi Kusumawardani, Qur'ani. "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Internet Terhadap Konten Web Umpan Klik di Media Online". *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*. Vol. 19 No. 1. Maret 2019.
- Hassanah, Hetty. "Penyelesaian Sengketa Perdagangan Melalui Arbitrase Secara Elektronik (Arbitrase On Line) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa." *Jurnal Wawasan Hukum*. Vol. 22 No. 01 Februari 2010.
- Issamsudin, Moh. "Efektifitas Perlindungan Konsumen di Era Otonomi Daerah". *Jurnal Hukum Khaira Ummah*. Vol. 13 No.1 Maret 2018.
- Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK". *Jurnal Dinamika Hukum*. Vol. 12 No. 1 Januari 2012.
- Meriyanti, U. Novi Safriadi. Tursina. "Rancang Bangun E-commerce Tenun Ikat Sambas Sahidah". *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JUSTIN)*. Vol. 1. No. 1, Tahun 2016, <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/viewFile/13978/12518>. diakses tanggal 14 April 2018.
- Prayogo, Presly. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen dalam Jual Beli Melalui Internet (Kajian Terhadap Pemberlakuan Transaksi Elektronik dan Perlindungan Hukum)". *Lex et Societatis*. Vol. II/No. 4/ Mei/2014.
- Remy Sjahdeny, Sutan. "E-commerce Dari Perspektif Hukum". *Jurnal Hukum Bisnis*. Vol. 12. 2001.
- Rohendi, Asep. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-commerce Perspektif Hukum Nasional dan Hukum Internasional". *Ecodemica*. Vol III. No. 2 September 2015.
- Saifuddin dan Riza LI. "Perlindungan Hak-Hak Konsumen". *Supremasi Hukum*. Vol. 3. No. 1. Juni 2014.
- Saputro, Lindu Aji. "Analisis Perlindungan Hukum dari Upaya Pemalsuan Sertifikasi dan Labelisasi Halal Sebagai Bentuk Legitimasi Kehalalan Produk di Indonesia". Surakarta, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret. 2012. <https://digilib.uns.ac.id>, diakses tanggal 1 April 2019.
- Sautunnida, Lia. "Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia". *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 20. No. 2. Agustus. 2018.
- Setiantoro, Arfia. Fayreizha Destika Putri. Anisah Novitarani. Rinitami Njatrijani. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonomi Asean". *Jurnal Recht Vinding*. Vol. 7. No. 1. April 2018.
- Setiono. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2004.
- Syafriana, Rizka. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik". *Jurnal De Lega Lata*. Vol. I. No. 2. Juli - Desember 2016.
- Werdhyasari, NN. "Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Baku E-commerce Lintas Negara di Indonesia". Tesis Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atmajaya, Yogyakarta: 2012, [e-journal.uajy.ac.id/319/4/2MIH01712](http://e-journal.uajy.ac.id/319/4/2MIH01712). diakses tanggal 23 Maret 2018.

## Buku

Abdurrasyid, Priyatna. *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS)*. Jakarta: PT. Fikahati Aneska. 2011.

Adi Nugroho, Susanti. *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2015.

Barkahtullah. A. Halim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara di Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press. 2009.

Basarah, Moch. *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa; Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)*. Yogyakarta: Genta Publishing. 2011.

Hudiyanto dkk. *Tinjauan Umum Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dan Online Dispute Resolution (ODR)*. Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen OJK. 2017.

Nasution, AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media. 2002.

Ramli, Ahmad M. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum di Indonesia*. Bandung: Refika Aditama. 2014.

Siburian, Paulinus. *Arbitrase Online (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdagangan Secara Elektronik)*. Jakarta: Djembatan. 2004.

Sinaga, Aman. *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen DITJEN Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perindustrian dan Perdagangan Bekerjasama dengan Yayasan Gemainti. 2001.

Widnyana, I Made. *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*. Jakarta: PT. Fikahati Aneska. 2014.

## Pustaka dalam Jaringan

Anggraeni, Kartika. 19 Januari 2018. "642 Aduan ke YLKI di 2017 E-commerce Paling

Banyak Dikeluhkan", <https://bisnis.tempo.co/read/1052027/642-aduan-ke-ylki-di-2017-e-commerce-paling-banyak-dikeluhkan/>. diakses tanggal 6 Mei 2019.

Apjii.or.id. 19 Februari 2018. "Hasil Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2017". <https://www.apjii.or.id/>. diakses tanggal 16 Mei 2018.

Rahma Nureda, Kania. 7 Juni 2017 "Penyelesaian Sengketa Secara Online di Indonesia". <http://www.hukumonline.com/berita/baca/1t593793b7764b1/penyelesaian-sengketa-secara-online-di-indonesia-oleh-kania-rahma-nureda>. diakses tanggal 5 Juli 2018.

Sujatno, Agus. Januari 2016. "Bedah Pengaduan Konsumen 2015". <https://ylki.or.id/2016/01/bedah-pengaduan-konsumen-2015/>. diakses tanggal 6 Mei 2019.

Wardani, Sri. "E-commerce Potensi Ekonomi di Era Internet". <http://www.validnews.co/E-commerce-Potensi-Ekonomi-Di-Era-Internet-V0000434>. diakses tanggal 21 Maret 2018.

Wartaekonomi.co.id. 30 November 2016. "2015 Nilai Transaksi Di Ecommerce Indonesia Capai 35 Miliar Dollar AS". <https://www.wartaekonomi.co.id/read/2016/11/30/122372/2015-nilai-transaksi-di-ecommerce-indonesia-capai-35-miliar-dollar-as>. Html. diakses tanggal 1 April 2018.

Ylki.or.id. 15 Maret 2017. "Siaran Pers YLKI: Konsumen Belum Terlindungi di Era Ekonomi Digital", <http://ylki.or.id/2017/03/siaran-pers-ylki-konsumen-belum-terlindungi-di-era-ekonomi-digital/>. diakses tanggal 2 April 2018.