

PENYELESAIAN KASUS HUKUM PADA PERDAGANGAN ELEKTRONIK ATAU E-COMMERCE BAGI KONSUMEN DI ERA DIGITAL DI INDONESIA

Alfred Yetno¹

Institut Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya¹

alfredyetno@iahntp.ac.id¹

Riwayat Jurnal

Artikel diterima: 13 November 2022

Artikel direvisi: 06 Desember 2022

Artikel disetujui: 31 Desember 2022

Abstrak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam proses penyelesaian sengketa konsumen ada dua cara yaitu melalui pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non litigasi). Pendekatan secara daring atau *online* dapat didalam proses penyelesaian sengketa konsumen di era digital di Indonesia dengan proses yang sederhana, singkat dan cepat serta terjangkau sehingga mudah diakses oleh semua masyarakat selaku konsumen. Mahkamah Agung (MA) sudah menerapkan sistem secara *online* yang disebut dengan sistem *e-court*. Sistem ini memiliki fasilitas yang memudahkan untuk pengajuan gugatan, dalam proses pembayaran dan tahapan pemanggilan dari kedua pihak yang bersengketa melalui elektronik atau *online*. Sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) juga dapat memberikan suatu kemudahan didalam proses menyelesaikan sengketa dikarenakan sistem ini tidak terhalang oleh ruang atau tempat tertentu, tidak terhalang dari batas waktu, memiliki biaya yang murah dan proses yang cepat didalam proses menyelesaikan masalah khususnya sengketa konsumen. Maka, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam proses penyelesaian sengketa konsumen saat ini perlu direvisi. Dalam revisi peraturan hukum ini harus dapat mengakomodir dengan lebih detail mengenai wujud karakteristik dari proses penyelesaian sengketa konsumen secara *online* terkait dengan perdagangan atau *e-commerce* di era digital saat ini di Indonesia. Sehingga aturan hukum yang ada nantinya dapat memberikan payung hukum dan penjelasan mengenai proses penyelesaian sengketa konsumen yang lebih tepat dan memiliki keharmonisan serta berisi segala proses penyelesaian sengketa konsumen secara daring atau *online*. Dalam penelitian penulisan ini menggunakan metode secara normatif dan bersifat kualitatif.

Keywords: *Sengketa Konsumen, Penyelesaian Hukum, Perdagangan Elektronik.*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital saat ini telah membuat dan mengubah pola kehidupan masyarakat khususnya di Indonesia. kita dapat menganalisa hampir

semua aktivitas masyarakat saat ini dapat dilakukan secara *online*. Pola perubahan kehidupan tersebut dapat terlihat dan kita temui dengan jelas terutama dalam aktivitas jual beli barang secara online di Indonesia. Pemerintah Indonesia mengatakan melalui Sekretaris Pejabat dari Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Bapak Susiwijono Moegiarso menjelaskan bahwa nilai transaksi melalui perdagangan elektronik atau *e-commerce* yang ada di Indonesia baik secara domestik dan global selama kuartal satu tahun 2022 telah mencapai Rp. 208,54 triliun atau tumbuh 23 persen dibandingkan dengan periode-periode tahun sebelumnya (Tempo, 2022).

Data tersebut diprediksi akan mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun sejalan dengan peningkatan penggunaan telepon genggam atau *smartphone* di Indonesia yang tercatat dalam data Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia persentase pengguna telepon genggam atau *smartphone* di Indonesia tercatat mencapai 65,87 persen pada tahun 2021. Angka tersebut mengalami peningkatan dibandingkan pada tahun 2020 yang sebesar 62,84 persen (Data Indonesia, 2022) dan diiringi oleh peningkatan penggunaan literasi digital seperti dari laporan status literasi digital di Indonesia tahun 2021 yang di publikasikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia bersama dengan Katadata *Insight Center* (KIC) bahwa dalam laporan indikator literasi digital Indonesia tahun 2021 ada dalam level 3,49 dari skala 1 sampai dengan 5 maka berada di level sedang atau mengalami peningkatan dibandingkan pada tahun 2020 yang berada di dalam level 3,46 (Kata Data, 2022).

Dapat kita lihat bahwa negara Indonesia mengalami peningkatan dari jumlah nilai transaksi dan jumlah masyarakat selaku konsumen dalam kegiatan perdagangan elektronik atau *e-commerce* saat ini akan tetapi peningkatan tersebut juga menimbulkan sengketa konsumen antara masyarakat selaku konsumen dan pelaku usaha selaku perusahaan yang ada di Indonesia yang meningkat pula. Dalam data yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui Direktur Jenderal (Dirjen)

Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) Kementerian Perdagangan oleh Bapak Veri Anggrijono mengatakan bahwa pada awal sampai dengan pertengahan tahun 2021 terdapat sebanyak 95 persen atau 4.855 masyarakat selaku konsumen yang membuat atau mengajukan pengaduan di bidang perdagangan elektronik atau *e-commerce*, hal ini disebabkan karena konsumen di Indonesia semakin gencar dan inten dalam menggunakan dan memanfaatkan perdagangan secara elektronik atau *e-commerce* selama mengalami pandemi atau wabah Covid-19 yang meningkat dibandingkan tahun 2020 (Kemendag, 2022).

Melihat data tersebut maka dapat dianalisa bahwa potensi sengketa yang ditimbulkan melalui perdagangan elektronik atau *e-commerce* cenderung meningkat dari tahun ketahun di Indonesia sehingga masyarakat selaku konsumen di Indonesia sangat membutuhkan proses penyelesaian sengketa yang timbul dari kegiatan perdagangan elektronik atau *e-commerce* dengan baik, mudah, praktis, cepat dan terjangkau bagi masyarakat tersebut. Pemerintah perlu melindungi masyarakat selaku konsumen dengan menciptakan payung hukum yang dapat menampung dan menyelesaikan sengketa yang timbul dari kegiatan perdagangan elektronik atau *e-commerce* dengan baik, mudah, praktis, cepat dan terjangkau sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha di Indonesia saat ini. Akan tetapi dalam proses penyelesaian sengketa yang timbul dari kegiatan perdagangan elektronik atau *e-commerce* yang dalam hal ini melindungi kepentingan dari konsumen saat ini yang didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum dapat menjangkau serta belum mampu memberikan suatu perlindungan bagi konsumen secara efektif dan maksimal dalam era kemajuan digital saat ini di Indonesia. Sebab dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini belum dapat mengakomodasi ketentuan-ketentuan yang secara khusus menangani proses sengketa perdagangan elektronik atau *e-commerce* yang ada di Indonesia contohnya pada kasus di pengadilan negeri Jakarta Barat Nomor: 588/Pdt.G/2020/PN Jkt.Br t tahun 2021 yang

seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akan tetapi tidak terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak yang bersengketa sehingga diselesaikan melalui pengadilan (Mahkamah Agung, 2021). Dalam hal ini perlu adanya sistem proses penyelesaian sengketa konsumen yang mudah, praktis, cepat dan terjangkau dengan memanfaatkan fasilitas secara daring atau *online* yang sampai saat ini belum tertuang dalam mekanisme penyelesaian sengketa yang ada didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sampai dengan saat ini Mahkamah Agung menerapkan sistem daring atau *online* pada saat melakukan pengajuan gugatan oleh pihak yang bersengketa melalui sistem pendaftaran layanan *e-court* tetapi pada proses persidangan tetap menerapkan persidangan secara langsung. Maka dalam penulisan penelitian ini akan membahas serta menganalisa tentang proses penyelesaian sengketa konsumen yang efektif di era kemajuan digital saat ini di Indonesia.

Metode

Adapun metode yang digunakan dari penulisan penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode dari penelitian hukum secara normatif yaitu dengan penelitian yang mengkaji data dan dokumen yang berasal dari aturan perundang-undangan, teori hukum, keputusan pengadilan dan sebagainya (Muhaimin, 2020: 45). Serta metode yang bersifat kualitatif dengan pendekatan *library research* yaitu penelitian kepustakaan (Sugiono, 2017: 10).

Pembahasan

1. Pengertian Sengketa Konsumen dan Perdagangan Elektronik atau E-Commerce

Ada beberapa pengertian dari sengketa konsumen yang perlu kita ketahui baik pengertian dari peraturan perundang-undangan maupun pengertian dari para ahli. Dalam keputusan dari Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Menperindag) RI nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang dari

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pengertian dari sengketa konsumen yaitu sengketa yang terjadi antara masyarakat selaku konsumen dan pihak pelaku usaha dengan munculnya tuntutan ganti rugi berdasarkan kerusakan, adanya pencemaran dan atau adanya kerugian yang terjadi akibat dari menggunakan barang dan atau memanfaatkan dari jasa bagi konsumen terhadap pelaku usaha yang dimaksud. Pada pasal 1233 jo 1234 dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) pengertian sengketa konsumen adalah semua perselisihan yang timbul atau terjadi antara kedua belah pihak antara masyarakat selaku konsumen dengan menyediakan produk bagi konsumen atau pelaku usaha yang memproduksi barang-barang dan atau jasa-jasa bagi masyarakat selaku konsumen. Didalam hubungan hukum antara satu dengan yang lain terhadap produk dan atau barang bagi konsumen. Dalam sengketa tersebut dapat keterkaitan mengenai beberapa hal seperti dalam pemberian sesuatu, adanya perbuatan sesuatu atau tidak adanya perbuatan sesuatu. Pengertian lain dari sengketa konsumen yaitu segala sengketa yang selalu berkenaan terhadap semua pelanggaran yang dialami dan dilanggar dari hak-hak masyarakat selaku konsumen. Adapun ruang lingkup yang melingkupi dari semua baik dari segi-segi hukum dari keperdataan dan segi pidana serta dari segi tata negara. Maka dalam hal ini tidak dicantumkan pengertian dari sengketa mengenai Perdagangan oleh konsumen dikarenakan memiliki makna yang tidak luas sehingga hanya melingkupi dari pandangan hukum bidang keperdataan saja (Sidharta, 2006: 165). Maka, dari pengertian-pengertian tersebut diatas dapat dipahami bahwa sengketa konsumen yaitu perselisihan yang terjadi oleh dua pihak antara pelaku usaha yang dalam hal ini yang menyediakan barang-barang atau jasa-jasa dan masyarakat sebagai konsumen dalam hal ini yang menggunakan barang-barang atau jasa-jasa tersebut akibat dari kerugian yang sudah diderita oleh masyarakat selaku konsumen dari penggunaan barang-barang atau jasa-jasa dari pelaku usaha atau perusahaan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik maka pengertian dari perdagangan elektronik yaitu suatu tindakan hukum yang telah dilakukan dengan memanfaatkan atau menggunakan sarana elektronik seperti menggunakan komputer, menggunakan jaringan komputer, dan atau menggunakan media elektronik lainnya seperti *handphone* dan sebagainya. Sedangkan pengertian dari *electronic commerce* atau *e-commerce* yaitu kegiatan-kegiatan yang bersifat bisnis yang melingkupi seluruh bagian konsumen, seluruh manufaktur, seluruh *services providers* dan seluruh dari pedagang sebagai perantara (*intermediateries*) dengan memanfaatkan jaringan-jaringan dari komputer dalam hal ini adalah internet (Abdul Halim Barkatullah, 2017: 11). Pengertian lain dari *e-commerce* adalah sebagai bagian dari suatu proses bersifat bisnis dengan menggunakan dan memanfaatkan teknologi yang bersifat elektronik yang dalam hal ini menghubungkan antara konsumen dan masyarakat serta perusahaan didalam suatu bentuk perdagangan yang bersifat elektronik dan adanya pertukaran atau penjualan barang, adanya servis dan adanya informasi yang bersifat elektronik (Munir Fuady, 2005: 407). Maka dapat disimpulkan bahwa pengertian dari perdagangan elektronik atau *e-commerce* adalah suatu kegiatan yang bersifat bisnis antara pelaku usaha atau perusahaan dengan masyarakat selaku konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan atau penjualan berupa barang, jasa dan segala informasi yang bersifat elektronik melalui fasilitas internet dan fasilitas lain seperti *handphone* dan sebagainya.

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan aturan dari pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam proses penyelesaian hal sengketa konsumen ada cara yang dapat diempuh adalah dengan menggunakan cara melalui atau di pengadilan (litigasi) atau melalui di luar pengadilan (non litigasi) ini didasarkan pada pilihan yang dipilih dari kedua pihak dalam hal ini yang bersengketa

secara sukarela. Dari proses penyelesaian sengketa konsumen tersebut juga dapat dilaksanakan melalui di luar pengadilan (non litigasi) seperti yang terdapat pada ayat (2) ini tidak bersifat menghilangkan segala tanggung jawab pidana seperti yang ada didalam peraturan tersebut. Dalam aturan perundang-undangan tersebut sengketa konsumen dalam hal ini dapat diproses atau di selesaikan dengan melalui dua penyelesaian yaitu yang pertama melalui pengadilan (litigasi) dalam hal ini setiap konsumen dalam hal ini yang merasa dirugikan atau yang terlibat didalam suatu sengketa konsumen tersebut maka dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui lembaga peradilan umum di wilayah Indonesia. Yang kedua di luar Pengadilan (non litigasi) dapat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini memiliki peran untuk memproses dan untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen yang mengalami kerugian dari hak-haknya dengan cara permohonan langsung ke lembaga tersebut.

Berdasarkan dari keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Menperindag) RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang cara pelaksanaan tugas dan wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen dapat melalui tiga cara yaitu yang pertama melalui konsiliasi adalah proses dalam menyelesaikan sengketa antara pihak konsumen dan pihak pelaku usaha melalui di luar pengadilan (non litigasi) dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar dapat mempertemukan kedua belah pihak dalam hal ini yang bersengketa dan penyelesaian tersebut diserahkan kepada para kedua belah pihak. Dalam konsiliasi ini adalah pilihan alternatif untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang berada atau melalui di luar pengadilan (non litigasi). Selanjutnya cara yang kedua melalui mediasi adalah suatu proses dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang melalui atau berada di luar pengadilan (non litigasi) dengan penghubung adalah dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam hal ini hanya untuk sebagai penasehat dan dalam penyelesaian sengketa konsumen tersebut diserahkan

kembali kepada kedua belah pihak dalam hal ini yang bersengketa. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen ini harus adanya inisiatif yang datang dari satu pihak atau dari kedua belah pihak yang didampingi oleh majelis dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai mediator atau sebagai penghubung/ perantara yang sifatnya aktif. Cara selanjutnya yang ketiga melalui arbitrase yaitu cara penyelesaian dari sengketa konsumen yang dimana kedua belah pihak memberikan penyelesaian sengketa tersebut sepenuhnya untuk Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat menyelesaikan serta memutuskan sengketa konsumen yang terjadi tersebut. Dalam mekanisme melalui pengadilan (litigasi) tidak terlalu efektif dalam menyelesaikan sengketa dari perdagangan elektronik atau *e-commerce* di Indonesia. Hal ini terlihat karena gugatan sengketa yang sering dan biasanya memiliki berjumlah nominal yang kecil dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Meskipun jumlah nominal gugatan yang terkadang kecil disengketa tersebut tidak banyak namun dalam proses melalui pengadilan (litigasi) sering kali membutuhkan biaya-biaya tambahan seperti biaya dari administrasi, biaya untuk membayar seorang pengacara dan biaya-biaya lain untuk eksekusi yang jika di totalkan dapat melebihi dari nilai yang di sengketa konsumen dan pelaku usaha. Oleh sebab itu mekanisme melalui pengadilan (litigasi) tersebut sangat susah untuk dijalankan oleh konsumen di Indonesia (Susanti Adi Nugroho, 2017: 12). Menanggapi hal ini dalam Peraturan dari Mahkamah Agung (MA) nomor 4 tahun 2019 tentang tata cara penyelesaian gugatan sederhana maka Mahkamah Agung (MA) telah memberikan dan mensosialisasikan mekanisme dari gugatan yang sederhana yang dibuat untuk dapat memberikan suatu proses penyelesaian sengketa yang sederhana, yang cepat dan sangat terjangkau bagi masyarakat Indonesia dalam mengajukan gugatan perdata di bawah lima ratus juta (Pengadilan Negeri Rengat, 2022).

Dalam peraturan Mahkamah Agung (MA) tersebut maka proses tersebut dapat untuk mengakomodasi segala gugatan sengketa yang berkaitan dengan

perdagangan elektronik atau *e-commerce* di Indonesia yang gugatannya bernominal kecil. Akan tetapi proses tersebut tetap memiliki kelemahan yang dapat menimbulkan persoalan-persoalan lain bagi konsumen dalam sengketa berkaitan dengan perdagangan elektronik atau *e-commerce* yang menetap diwilayah yang berbeda dengan pihak selaku pelaku usaha dikarenakan adanya syarat-syarat yang mewajibkan dari pihak-pihak yang bersengketa tersebut berdomisili atau menetap diwilayah/tempat yang sama sehingga gugatan sengketa tersebut dapat untuk diproses (Susanti Adi Nugroho, 2017: 14). Dalam hal ini Mahkamah Agung (MA) saat ini memberikan izin terhadap gugatan sederhana untuk dapat diproses walaupun ada perbedaan tempat tinggal atau domisili antara para pihak yang bersengketa. Adapun yang dapat dilaksanakan jika konsumen selaku penggugat memasukan gugatannya diwakili oleh kuasa hukum atau wakil penggugat yang telah ditunjuk maka yang mewakili pihak tersebut harus yang bertempat tinggal atau menetap/berdomisili diwilayah tempat yang sama dengan pihak yang digugat. Akan tetapi pihak yang bersengketa tersebut tetap diwajibkan untuk dapat hadir dalam semua proses penyelesaian sengketa secara tatap muka atau langsung. Selain dari hal tersebut terkait dengan segala aspek melalui pengadilan (litigasi) maka konsumen selaku penggugat dengan inti permasalahan serta kepentingan-kepentingan yang sama dalam hal ini juga diberikan kesempatan untuk dapat memilih untuk mengajukan atau memasukan gugatan secara bersama-sama atau kolektif ke pengadilan umum melalui mekanisme yang disebut dengan *class action*. Mekanisme dari gugatan *class action* di Indonesia sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen ini lebih efektif dan efisien dikarenakan seluruh konsumen yang dirugikan dapat menunjuk atau memberikan kewenangan kepada satu pihak yang dapat mewakili semua konsumen di pengadilan. Dalam hal ini dapat berpengaruh dalam mengurangi proses secara

formalitas dan mengurangi biaya dalam menunjuk perwakilan konsumen di pengadilan. Maka selain dengan tindakan yang bersifat bersama-sama atau kolektif dari pihak konsumen seperti hal tersebut juga dapat berpengaruh dalam memperkuat posisi dari konsumen terhadap pihak dari pelaku usaha. Akan tetapi untuk menjalankan proses dari gugatan *class action* pihak konsumen harus dapat memastikan dan menetapkan bahwa perwakilan yang memiliki kewenangan dan yang telah ditunjuk tersebut adalah benar-benar mengalami kerugian dan dampak secara langsung dari pihak pelaku usaha yang dalam hal ini sama dalam sengketa yang telah diajukan serta mempunyai kepentingan yang memang sama dengan pihak konsumen. Dalam hal ini dapat dibuktikan dengan bukti berupa dokumen berkaitan dengan perdagangan contohnya bukti transaksi atau perjanjian yang dibuat. Pihak konsumen tersebut dapat saja tidak menyadari atau tidak tahu persyaratan tersebut sehingga pada akhirnya pihak yang melakukan kesalahan tersebut ketika pada saat menunjuk seorang pengacara atau memilih lembaga untuk mewakili pihak konsumen tersebut (Hukum Online, 2022).

Proses penyelesaian lain yang dapat ditempuh berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu mekanisme penyelesaian dari sengketa konsumen melalui di luar pengadilan (non litigasi) seperti melalui konsiliasi, melalui mediasi dan melalui arbitrase oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan sesuai dari kesepakatan kedua belah pihak dalam hal ini yang bersengketa. Sama halnya dengan penyelesaian dari sengketa konsumen melalui jalur di dalam pengadilan (litigasi) maka mekanisme penyelesaian dari sengketa konsumen yang di luar pengadilan (non litigasi) ini juga dapat menimbulkan beberapa persoalan. Salah satunya dalam tahap permulaan dimana masyarakat dari pihak konsumen dan pihak pelaku usaha atau perusahaan biasanya sulit menyepakati penyelesaian dari sengketa tersebut melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bahkan ketika persetujuan tersebut telah tercapai maka peraturan tersebut dalam hal ini menetapkan ketentuan-ketentuan

yang dapat membingungkan bagi kedua belah pihak tentang kekuatan mengikat dari keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebab dalam aturan tersebut menyatakan keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang sifatnya final dan mengikat. Akan tetapi masih dapat memungkinkan dan memiliki peluang untuk kedua belah pihak yang bersengketa untuk dapat menggugat kembali keputusan tersebut ke pengadilan negeri sampai dengan ke Mahkamah Agung (MA) (Susanti Adi Nugroho, 2017: 13). Dalam direktori putusan Mahkamah Agung (MA) terdapat banyak keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibatalkan oleh pengadilan dengan pertimbangan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam hal ini tidak berwenang untuk memutuskan sengketa yang diajukan. Pembatalan putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagian banyak itu terjadi dalam sengketa di bidang jasa keuangan dikarena seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang sudah mengatur dan menentukan semua daftar-daftar dari lembaga alternatif penyelesaian sengketa (Mahkamah Agung, 2022).

Maka, dapat di lihat bahwa bidang dari jasa keuangan tersebut juga memberikan berkontribusi terhadap banyaknya data dari sengketa konsumen yang terjadi diwilayah Indonesia terutama dalam era digital saat ini. Terkait dengan sengketa perdagangan elektronik atau *e-commerce* maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah nomor 80 tahun 2019 tentang perdagangan yang melalui sistem elektronik ini telah mengatur bahwa sengketa terkait sengketa perdagangan elektronik atau *e-commerce* di Indonesia yang harus diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau lembaga pengadilan yang lain yang di tempati atau didomisili oleh pihak dari konsumen. Meskipun hal tersebut dapat memberikan kejelasan yang lebih baik dan jelas untuk semua sengketa perdagangan elektronik atau *e-commerce* dibandingkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang belum memuat spesifikasi atau batasan yang spesifik dan jelas tentang yurisdiksi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

tersebut. Maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini diberikan suatu kewenangan untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen apa pun yang ada di Indonesia. Maka hal tersebut dapat menambah kerancuan yang sedang terjadi saat ini dalam upaya untuk melindungi konsumen dalam era kemajuan digital yang terjadi di Indonesia.

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menggunakan Pendekatan Secara Daring Atau Online

Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung (MA) Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana dalam proses persidangan pada umumnya dapat dilaksanakan dengan pengajuan gugatan sederhana yang harus memenuhi kriteria khusus, memiliki mekanisme dan tahapan yang banyak mulai dari tahapan pendaftaran, pemeriksaan, penetapan, pembuktian dan putusan dengan waktu paling lama dua puluh lima hari sejak sidang pertama dilaksanakan. Pendekatan secara daring atau *online* dalam proses penyelesaian dari sengketa konsumen ini sangat penting untuk ditegaskan dan digaungkan kembali bahwa didalam sengketa yang terjadi di era digital yang termasuk dibidang berkaitan perdagangan elektronik atau *e-commerce* ini membutuhkan suatu proses dalam penyelesaian yang bersifat sederhana, proses singkat, sangat terjangkau dan dapat mudah diakses oleh semua kalangan masyarakat sebagai konsumen. Sedangkan di dalam proses persidangan yang terjadi saat ini masih temukan banyak proses penyelesaian dari sengketa konsumen tidak mempunyai sifat yang fleksibilitas dan aksesibilitas yang baik dibandingkan dengan proses dari persidangan secara daring atau *online* saat ini (Dewa Putu Ade Wicaksana, 2021: 3). Dalam persidangan secara daring atau *online* tidak perlu untuk menghadiri proses dari persidangan sengketa tersebut maka pihak konsumen dalam hal ini berikan kesempatan untuk dapat memilih di mana tempat atau wilayah untuk hadir. Maka dalam hal ini dapat mengurangi segala biaya-biaya yang diperlukan dalam menyelesaikan sengketa konsumen tersebut serta dapat mengurangi proses yang rumit dalam

mengajukan/memasukan gugatan sengketa dikarenakan pihak dari pemohon tidak usah lagi untuk menunggu antrian secara langsung di pengadilan. Mahkamah Agung (MA) saat ini sudah menjalankan sistem secara daring atau *online* yang disebut dengan sistem *e-court*. Sistem ini memiliki fasilitas yang memudahkan untuk proses dari pengajuan, proses dalam pembayaran dan proses dalam pemanggilan kedua belah pihak yang bersengketa secara *online* melalui fasilitas elektronik. Sistem ini memiliki inovasi yang dapat dikatakan berhasil dan sukses untuk dapat mendorong berbagai pihak-pihak dapat menyelesaikan sengketa atau kasus di pengadilan dengan cara yang mudah (Kemenkeu, 2020). Berdasarkan data dari kepaniteraan Mahkamah Agung (MA) statistik perkara yang telah didaftarkan melalui sistem *e-court* pada tahun 2019 yang berjumlah 47.244 dan pada tahun 2020 perkara didaftarkan melalui layanan *e-court* berjumlah 186.987. jika di lihat dari jumlah perkara *e-court* dari dua tahun tersebut mengalami peningkatan hampir tiga kali lipat atau sebesar 295,79% (Mahkamah Agung, 2020). Dengan adanya sistem aplikasi ini maka dapat untuk mempercepat suatu pekerjaan dari yang sebelumnya harus menggunakan sistem dengan surat menyurat atau administrasi secara manual maka dengan sistem ini sekarang tinggal membuka aplikasi tersebut (Nusa Bali, 2022).

Melihat data-data tersebut maka dapat kita analisa bahwa nilai diatas menggambarkan aksesibilitas yang baik melalui sistem daring atau *online* sehingga dapat memberikan dorongan kepada pihak konsumen untuk memperoleh hak-hak yang dimiliki berupa ganti kerugian didalam proses penyelesaian sengketa konsumen tersebut dan diiringi dengan persiapan yang baik dan sarana prasarana yang baik oleh pengadilan dalam hal menangani kenaikan jumlah kasus yang dengan cepat Indonesia. Dikaitkan dengan kasus sengketa dari perdagangan elektronik atau *e-commerce* maka dalam peraturan pemerintah nomor 80 tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik memuat bahwa sengketa dapat diselesaikan secara elektronik dan dalam peraturan tersebut mengakui proses dari

penyelesaian sengketa konsumen secara daring atau *online*. Meskipun dalam menyelesaikan sengketa melalui di persidangan (litigasi) ini dapat menggunakan atau menerapkan ketentuan-ketentuan mengenai penerapan sistem *e-court* akan tetapi belum adanya penjelasan secara spesifik mengenai hal tersebut dalam proses penyelesaian dari sengketa konsumen yang melalui di luar pengadilan (non litigasi). Maka dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau lembaga/badan alternatif yang lainpun belum dapat menggunakan proses secara daring atau *online* dalam menangani sengketa konsumen tersebut. Dalam hal ini pihak dari konsumen tetap diwajibkan melakukan proses penyelesaian sengketa yang melalui konsiliasi, melalui mediasi dan melalui arbitrase dengan tatap muka atau secara langsung.

Maka dalam hal ini sangat disesalkan atau disayangkan dikarenakan di negara-negara yang lain sudah mengembangkan proses penyelesaian sengketa konsumen secara daring atau *Online* yang dikenal dengan sebutan *Online Dispute Resolution* (ODR). *Online Dispute Resolution* (ODR) diterapkan saat ini untuk dapat mengantisipasi kenaikan transaksi dalam perdagangan yang bersifat lintas batas yang diiringi dengan kenaikan kasus perselisihan dalam kegiatan dagang (Hukum Online, 2021). Maka sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) ini juga dapat diterapkan untuk dapat meningkatkan proses penyelesaian sengketa alternatif termasuk kasus sengketa perdagangan elektronik atau *e-commerce* di wilayah Indonesia. Sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) memiliki keuntungan dan kelemahan dalam proses penerapannya, keuntungan dari *Online Dispute Resolution* (ODR) adalah dapat memberikan suatu kemudahan didalam proses untuk menyelesaikan sengketa yang sering terjadi dikarenakan sistem ini tidak terhalang oleh ruang atau tempat tertentu, tidak terhalang dari batas waktu, memiliki biaya yang murah dan proses yang cepat didalam proses menyelesaikan masalah khususnya sengketa konsumen dibandingkan dengan sistem proses penyelesaian masalah secara konvensional sedangkan kelemahan dari sistem ini adalah terkait

dengan tahapan dalam eksekusi dari hasil kesepakatan bersama dan komitmen bersama dari kedua belah pihak yang bersengketa pasca setelah sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) ini sudah selesai dilaksanakan (Gagah Satria Utama, 2017: 5). Proses penyelesaian sengketa konsumen secara *online* atau dengan sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) ini dapat memberikan banyak manfaat didalam mekanisme penyelesaian sengketa perdagangan elektronik atau *e-commerce* seperti adanya penghematan waktu dan biaya, kedua belah pihak dalam menggunakan akses fasilitas internet memiliki keyakinan yang besar dalam menghadapi proses persidangan dibandingkan dengan secara langsung karena adanya faktor yang mempengaruhi secara psikologis dan faktor diluar hukum yang juga menjadi patokan didalam pelaksanaan sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia (Meline Gerarita Sitompul, 2016).

Berdasarkan pembahasan tersebut diatas dapat kita simpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen didalam proses penyelesaian sengketa konsumen saat ini sangat perlu direvisi. Dalam revisi peraturan hukum tersebut disarankan harus dapat mengakomodasi dengan lebih spesifik mengenai bentuk karakteristik atau keunggulan dari sistem mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terkait dengan kegiatan perdagangan di era digital saat ini di Indonesia. Sehingga aturan hukum berkaitan dengan mekanisme yang ada nantinya dapat mengatur dan mengakomodir proses penyelesaian sengketa konsumen yang lebih tepat, lebih akurat dan lebih memiliki harmonisasi yang baik serta berisikan tentang segala proses penyelesaian sengketa konsumen secara daring atau *online*. Selain merevisi revisi peraturan tersebut diharapkan semua yang memiliki kepentingan yang terikat harus dapat juga mengambil kebijakan-kebijakan hukum yang diperlukan untuk dapat memastikan penerapan dalam perlindungan hukum yang lebih baik bagi seluruh konsumen dalam memanfaatkan kemajuan teknologi digital saat ini di Indonesia. Bagi lembaga atau badan milik pemerintahan maupun bukan milik pemerintahanpun perlu dengan aktif melakukan

mensosialisasikan dari sistem pengaduan secara daring atau *online*. Maka dalam hal ini peran dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sangat perlu untuk ditingkatkan dalam proses menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha atau perusahaanpun harus dapat juga memperkuat mekanisme sistem penanganan pengaduan secara internal yang baik dan mudah dalam mengurangi jumlah banyaknya pengaduan yang masuk serta bagi konsumenpun harus perlu memahami dan mengetahui dari prosedur proses penyelesaian sengketa berkaitan dengan perdagangan elektronik atau *e-commerce* dan harus diberikan edukasi tentang proses dalam mengajukan pengaduan di setiap prosedur sampai dengan penyelesaiannya. Maka langkah-langkah yang di ambil dan diterapkan tersebut akan dapat memberikan perlindungan hukum yang lebih baik lagi dari saat ini untuk semua masyarakat selaku konsumen di era digital saat ini di Indonesia.

Simpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penulisan penelitian ini yaitu di dalam proses penyelesaian kasus hukum pada kasus dari perdagangan elektronik atau *e-commerce* bagi konsumen di era digital di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk proses penyelesaian dari sengketa konsumen ada dua cara adalah dengan cara melalui pengadilan (litigasi) atau melalui di luar pengadilan (non litigasi). Mahkamah Agung (MA) mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung (MA) nomor 4 tahun 2019 tentang tata cara penyelesaian gugatan sederhana dengan mekanisme gugatan sederhana untuk dapat memberikan proses penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana dan terjangkau bagi masyarakat Indonesia dalam mengajukan gugatan. Akan tetapi proses tersebut tetap memiliki potensi yang dapat menimbulkan persoalan dalam proses penyelesaian sengketa perdagangan elektronik atau *e-commerce* karena adanya syarat yang mewajibkan kepada kedua belah pihak yang bersengketa bertempat tinggal atau berdomisili di wilayah tempat yang sama. Maka pendekatan

secara daring atau *online* atas penyelesaian sengketa sangat penting dalam menyelesaikan sengketa konsumen di era digital Indonesia termasuk di bidang perdagangan elektronik atau *e-commerce* membutuhkan proses penyelesaian yang bersifat singkat, proses sederhana, sangat terjangkau dan dapat mudah masuki oleh semua kalangan dari pihak konsumen. Mahkamah Agung (MA) sudah menerapkan sistem secara *online* yang disebut dengan sistem *e-court*. Sistem ini memiliki fasilitas yang memudahkan untuk pengajuan, pembayaran dan pemanggilan dari kedua belah pihak yang bersengketa secara daring atau *online* melalui fasilitas elektronik. Sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) juga dapat diterapkan untuk dapat meningkatkan proses penyelesaian sengketa alternatif termasuk kasus sengketa perdagangan elektronik atau *e-commerce* di wilayah Indonesia. Keuntungan dari *Online Dispute Resolution* (ODR) yaitu dapat memberikan suatu kemudahan didalam proses untuk menyelesaikan sengketa yang sering terjadi dikarenakan sistem ini tidak terhalang oleh ruang atau tempat tertentu, tidak terhalang dari batas waktu, memiliki biaya yang murah dan proses yang cepat didalam proses menyelesaikan masalah khususnya sengketa konsumen dibandingkan dengan sistem proses penyelesaian masalah secara konvensional. Maka, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam proses penyelesaian sengketa konsumen saat ini perlu direvisi. Dalam revisi peraturan hukum ini harus dapat mengakomodir dengan lebih detail mengenai wujud karakteristik dari proses penyelesaian sengketa konsumen secara *online* terkait dengan perdagangan atau *e-commerce* di era digital saat ini di Indonesia. Sehingga aturan hukum yang ada nantinya dapat memberikan payung hukum dan penjelasan mengenai proses penyelesaian sengketa konsumen yang lebih tepat dan memiliki keharmonisan serta berisi segala proses penyelesaian sengketa konsumen secara daring atau *online*.

Daftar Pustaka

- Abdul Halim Barkatullah. (2017). Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia, Bandung: Nusa Media, hal. 11.
- Data Indonesia. (2022). Persentase Pengguna Telepon Genggam RI Capai 64,87% pada 2021. <https://dataindonesia.id/digital/detail/persentase-pengguna-telepon-genggam-ri-capai-6487-pada-2021>.
- Dewa Putu Ade Wicaksana. (2021). Mediasi Online sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Hubungan Industrial pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia, <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/analogihukum>.
- Gagah Satria Utama. (2017). Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice. <https://law.uui.ac.id/wp-content/uploads/2017/04/V-01-No-03-online-dispute-resolution-a-revolution-in-modern-law-practice-gagah-satria-utama.pdf>.
- Kata Data. (2022). Indeks Literasi Digital Indonesia Membaik pada 2021. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/13/indeks-literasi-digital-indonesia-membaik-pada-2021>.
- Kementerian Keuangan RI. (2020). Era Baru Beracara di Pengadilan Melalui Sistem E-court. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-jambi/baca-artikel/13197/Era-Baru-Beracara-di-Pengadilan-Melalui-Sistem-E-court.html>.
- Kementerian Perdagangan RI. (2021). 95 Persen Konsumen Adukan Transaksi di Sektor Niaga Elektronik. https://www.kemendag.go.id/storage/article_uploads/1yM2AooytHN6rqwsdGjcIre2fwoVO0LkuWkMijKF.pdf.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
- Mahkamah Agung RI. (2021). Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia: Putusan PN Jakarta Barat 588/Pdt.G/2020/Pn Jkt.Brt. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/zaebac8a71672060a174313034303137.html>.
- Mahkamah Agung RI. (2022). Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/search.html?q=%22Putusan+badan+penyelesaian+sengketa+konsumen%22&page=34>.
- Meline Gerarita Sitompul. (2016). Online Dispute Resolution (Odr): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia. <https://media.neliti.com/media/publications/255784-online-dispute-resolution-odr-prospek-pe-52db2b41.pdf>.
- Muhaimin. (2020). Metode Penelitian Hukum, Mataram: Mataram University Press, hal. 45.

- Munir Fuady. (2005). Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hal. 407.
- Nafiatul Munawaroh. (2022). Gugatan Kelompok atau Class Action: Syarat dan Prosedurnya. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/gugatan-kelompok-atau-iclass-action-i--syarat-dan-prosedurnya-cl2436>.
- Nusa Bali. (2022). PN Denpasar Terapkan e-Berpadu. <https://www.nusabali.com/berita/129269/pn-denpasar-terapkan-e-berpadu>.
- Sugiono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif : Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif, Bandung: Alfabeta, hal. 10.
- Sidharta. (2006). Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Jakarta: Grasindo, hal. 165.
- Susanti Adi Nugroho. (2017). Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Jakarta: Kencana : Prenada Media Grup, hal. 12-14.
- Tempo. (2022). E-Commerce Indonesia Tumbuh Tercepat Kedua Setelah Vietnam. <https://bisnis.tempo.co/read/1654560/e-commerce-indonesia-tumbuh-tercepat-kedua-setelah-vietnam>.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Pengadilan Negeri Rengat. (2022). Pengadilan Negeri Rengat Sosialisasi Peraturan MA Terkait Gugatan Sederhana. <https://www.pn-rengat.go.id/web/detailberita/778/pengadilan-negeri-rengat-sosialisasi-peraturan-ma-terkait-gugatan-sederhana>.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Peraturan Mahkamah Agung (MA) Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung (MA) Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana.