

TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA DALAM JUAL BELI SECARA ONLINE

Siti Wahyuni¹, Fahmi², Indra Afrita³

^{1,2,3} Univeritas Lancang Kuning, Pekanbaru

sitiwahyuni924@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari bagaimana memperjelas tanggung jawab pelaku usaha dan bagaimana menyelesaikan sengketa konsumen. Saran dari penelitian ini adalah konsumen hendaknya kritis dan berhati-hati dalam memilih produk, membaca terlebih dahulu semua informasi yang tertera dan membaca review konsumen sebelumnya untuk referensi. Dan bagi para pelaku usaha, jadilah pedagang yang jujur dan baik, agar tidak merugikan pihak manapun, agar usaha yang anda lakukan menjadi berkah yang baik dari Tuhan. Hasil kajian menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang melakukan jual beli di toko online menurut UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 belum terlaksana dengan baik karena masih banyak pengusaha yang tidak mematuhi undang-undang tersebut. Tanggung jawab yang harus dilimpahkan pelaku usaha kepada konsumen adalah tanggung jawab publik dan privat.

Kata kunci: tanggung jawab pelaku usaha, penyelesaian sengketa konsumen

1. PENDAHULUAN

Para pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya tidak hanya mengandalkan bisnis perusahaan secara konvensional namun mulai beralih dengan secara virtual yaitu melalui media internet. Dengan adanya fenomena yaitu semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak di suatu bisnis dalam rangka meningkatkan produktivitas dan efisiensi produsen untuk menghasilkan barang dan/atau jasa dalam rangka mencapai tujuan dari usaha tersebut, maka keberadaan perlindungan hukum dipandang sangat penting bagi konsumen. Dalam rangka mengejar produktivitas dan efisiensi tersebut, pada akhirnya konsumenlah yang akan menanggung dampaknya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Segala kemudahan yang diberikan internet, maka sangatlah wajar apabila saat ini perdagangan konvensional mulai ditinggalkan dan beralih melalui internet. Transaksi jual beli melalui system elektronik, memang sangat menjanjikan beberapa keuntungan bagi pelaku usaha dan konsumen akan tetapa pada saat yang bersamaan juga akan menimbulkan potensi kerugian bagi kedua belah pihak.

Kesadaran pemerintah akan potensi dari efek perdagangan elektronik membuat pemerintah untuk menyusun Undang-Undang terkait hal tersebut, hal ini beriringan dengan semakin tumbuhnya e-commerce di Indonesia ditandai dengan munculnya startup-startup situs jual-beli seperti Toko Bagus pada tahun 2005, Bukalapak dan situs-situs marketplace lainnya antara tahun 2007 sampai dengan puncak persaingan marketplace pada tahun 2015. Masyarakat Indonesia mulai beralih dari model jual-beli konvensional ke jual-beli online diakibatkan dari berkembangnya teknologi yang mempermudah manusia dalam menjalankan segala kegiatannya termasuk dalam kegiatan ekonomi. Menurut M. Suyanto, e-commerce mempunyai manfaat bagi masyarakat, dimana e-commerce memungkinkan orang untuk bekerja di dalam rumah dan tidak harus keluar rumah untuk berbelanja, memungkinkan sejumlah barang dagangan dijual dengan harga lebih murah dan memungkinkan orang di wilayah pedesaan untuk dapat menikmati beragam produk dan jasa yang akan susah mereka dapatkan tanpa e-commerce.

Hak dan kewajiban konsumen diatur di dalam pasal 4 dan pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang salah satu haknya diatur dalam pasal 4 ialah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Adapun kewajiban konsumen diatur di dalam pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang salah satunya menyatakan bahwa konsumen harus membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Namun konsumen belum mendapatkan haknya sepenuhnya. Selanjutnya hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam pasal 6 dan pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang menyatakan haknya ialah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengankesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barangdan/atau jasa yang diperdagangkan; adapun kewajiban bagi pelaku usaha ialah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Namun faktanya tidak semua pelaku usaha pada e-commerce melakukan ganti rugi atau memberikan kompensasi kepada konsumen.

Peraturan perundang-undangan yang mengatur kegiatan e-commerce terdapat didalam Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam Undang-Undang tersebut bertujuan salah satunya adalah memberikan kepastian hukum serta perlindungan konsumen bagi pihak-pihak yang terkait dalam kegiatan e-commerce. Namun pada kenyataannya masih adanya anggapan di sebagian masyarakat bahwa Undang-Undang tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Sebagai seorang pembeli sudah seharusnya lebih jeli dalam membeli suatu produk. Didalam transaksi biasanya terdapat perjanjian-perjanjian yang berlaku antara pembeli dan penjual. Jual beli sudah diatur dalam KUHP Perdata, sedangkan e-commerce merupakan model transaksi modern yang mengimplementasikan inovasi teknologi seperti pemanfaatan internet sebagai media transaksi. Dalam Pasal 1 ayat (2) UU ITE disebutkan pengertian transaksi elektronik sebagai: "Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer dan/atau media elektronik lainnya".

Namun, berbicara dan membahas masalah perlindungan konsumen sebagai masalah hukum tersendiri adalah suatu hal yang baru, bukan saja di Indonesia, melainkan juga di negara yang telah lama maju dalam bidang industri, seperti Netherland (Belanda) yang baru mencurahkan perhatiannya pada masalah ini dalam waktu tiga puluh tahun terakhir ini (bersamaan dengan gerakan ME (Masyarakat Eropadan) sudah dimasukkan dalam KUH Perdata Baru Belanda tahun 1974 melalui adendum). Umumnya di negara maju alasan utama yang dipandang sebagai penyebab lahirnya bagian hukum perlindungan konsumen ini adalah menampung salah satu akibat negatif industrialisasi yang berkembang secara cepat dan menunjukkan kompleksitas yang tinggi, yang menimbulkan banyak korban karena memakai atau mengonsumsi produk-produk industri.

Menteri Kehakiman Mudjono dalam sambutannya pada pembukaan Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen yang diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) di Jakarta pada 16-18 Oktober 1980, mengemukakan dua alasan mengapa masalah perlindungan konsumen merupakan salah satu masalah penting di dunia dewasa ini. Pertama, bahwa seluruh anggota masyarakat adalah konsumen yang perlu dilidungi dari kualitas benda atau jasa yang diberikan oleh Produsen kepada masyarakat. Kedua, ternyata para konsumen adalah pihak yang sangat menentukan dalam pembinaan modal untuk menggerakkan roda perekonomian.

Akan tetapi, perlindungan terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak (hukum) konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan yang dilakukan pihak lain. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara atas pemenuhannya. Banyaknya kasus laporan korban penipuan dalam transaksi online tersebut, membuat aparat penegak hukum dapat mengusut dan menjerat para pelaku tindak pidana sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Para pelaku penipuan tersebut akan dijerat dengan Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) maupun UU ITE. Hingga saat ini perlindungan hukum bagi korban penipuan transaksi online belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal tersebut dikarenakan sulitnya mengidentifikasi para pelaku penipuan tersebut yang menggunakan nama serta alamat palsu. Selain itu tidak pernah bertemunya pembeli dan penjual membuat penyelidikan menjadi semakin sulit untuk mengungkap pelaku kejahatan tersebut. Sulitnya aparat penegak hukum dalam melakukan pemeriksaan dan penindakan juga karena masih terbatasnya bukti-bukti yang ditemukan dengan teknologi informasi dan kode-kode digital yang memerlukan kemampuan sumber daya manusia serta peralatan computer forensic yang baik negara ini belum sepenuhnya hadir melindungi konsumen. Kehadiran negara memberikan iklim percaya diri bertransaksi dalam pasar, yang terdiri dari unsur masyarakat konsumen, dunia usaha dan pemerintah itu sendiri. Tuntutan bahwa negara harus hadir melindungi konsumen merupakan amanat konstitusi. Saat ini masih banyak maraknya insiden perlindungan konsumen dimana konsumen menjadi korban. Konsumen tidak hanya rugi materil, tetapi juga berakibat fatal. Semua ini persoalan serius perlu perhatian dan kehadiran negara untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang berkeadilan dan berdaya. Permasalahan yang dihadapi oleh konsumen semakin kompleks dan rumit. Kompleksitas permasalahan konsumen tersebut merupakan hasil proses pembangunan, perkembangan ekonomi nasional dan global. Disamping itu, dengan semakin berkembangnya teknologi informasi dan telekomunikasi semakin memperluas ruang gerak, dimana saat ini arus transaksi baik yang berupa produk atau jasa melintas batas-batas wilayah di satu negara.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Secara Online.

2. METODE PENELITIAN

Disini penulis menggunakan jenis penelitian hukum Normatif (normative law research) menggunakan normatif berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji undang-undang. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Sehingga penelitian hukum normatif berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas, dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *In concreto*, sistematik hukum, taraf sinkronisasi, perbandingan hukum dan sejarah hukum.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tanggungjawab yang dapat diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terbagi 2 yaitu, pertanggungjawaban publik dan privat.

1. Pertanggungjawaban Publik

Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat yang menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu, kepada produsen-pelaku usaha dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum, kepatutan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku

di kalangan dunia usaha. Etika bisnis merupakan salah satu pedoman bagi setiap pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Prinsip business is business, tidak dapat diterapkan, tetapi harus dengan pemahaman atas prinsip bisnis untuk pembangunan. Jadi, sejauh mungkin pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu, kepada produsen-pelaku usaha harus bekerja keras untuk menjadikan usahanya memberi kontribusi pada peningkatan pembangunan nasional secara keseluruhan, kewajiban produsen-pelaku usaha untuk senantiasa beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya (vide Pasal 7 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) berarti pelaku usaha ikut bertanggung jawab untuk menciptakan iklim berusaha yang sehat demi menunjang pembangunan nasional. Jelas ini adalah tanggung jawab publik yang diemban oleh produsen-pelaku usaha. Banyak ketentuan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini yang bermaksud mengarahkan produsen-pelaku usaha untuk berperilaku sedemikian rupa dalam rangka menyukseskan pembangunan ekonomi nasional, khususnya di bidang usaha. Atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh produsen-pelaku usaha maka kepadanya dikenakan sanksi-sanksi hukum, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana. Beberapa perbuatan yang bertentangan dengan tujuan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dapat dikategorikan sebagai perbuatan kejahatan. Pemberian sanksi ini penting mengingat bahwa menciptakan iklim berusaha yang sehat membutuhkan keseriusan dan ketegasan. Untuk ini sanksi merupakan salah satu alat untuk mengembalikan keadaan pada keadaan semula mana kala telah terjadi pelanggaran (rehabilitasi) sekaligus sebagai alat preventif bagi produsen-pelaku usaha lainnya sehingga tidak terulang lagi perbuatan yang sama.

2. Pertanggung Jawaban Privat (Keperdataan)

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, yang disebut dengan pelaku usaha, pada Bab VI dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Pasal 19-28. Ketentuan pasal-pasal tersebut adalah sebagai berikut:

a. Tanggung jawab pelaku usaha pada umumnya

Yang dimaksudkan dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah jika konsumen menderita kerugian berupa terjadi nya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi penggantian kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan. Penggantian kerugian itu dilakukan dalam waktu paling lama tujuh hari setelah tanggal transaksi.

b. Tanggung jawab pelaku usaha periklanan (Pasal 20)

Pasal 20 ini menegaskan bahwa tanggung jawab atas iklan dan segala akibatnya berada di tangan pelaku usaha periklanan. Persoalannya adalah siapa yang dimaksud dengan pelaku usaha periklanan, apakah perusahaan produsen iklan saja ataukah termasuk pemesan iklan dan media yang mengiklankan? Hal ini tentu membutuhkan penjelasan yang lebih mendalam. Dalam keadaan tertentu, pihak pemesan iklan dan media penyiar iklan tentu dapat dan bahkan lebih patut dimintai pertanggungjawabannya.

c. Tanggung jawab importir (Pasal 21)

Pasal 21 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini berbicara tentang tanggung jawab atas barang dan atau jasa impor. Ditentukan bahwa yang bertanggung jawab atas barang dan atau jasa impor itu adalah importirnya. Mereka bertanggung jawab sebagai pembuatnya.

d. Pembuktian unsur kesalahan (Pasal 22)

Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini mempersoalkan tentang segi pidana dari masalah pelanggaran atas Pasal 19, 20, dan 21 di mana pembuktian unsur kesalahan pada perkara pidana itu dibebankan pada produsen dan/atau jaksa.

e. Jika pelaku usaha menolak bertanggung jawab (Pasal 23)

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan lanjutan dari ketentuan Pasal 19 yang mengatakan bahwa kalau produsen-pelaku usaha menolak membayar ganti kerugian kepada konsumen, produsen-pelaku usaha dapat digugat ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ataupun ke pengadilan. Jadi, tampak bahwa Pasal 19 menawarkan fasilitas jalan damai. Kalau para pihak tidak memanfaatkannya, dapat dipilih badan peradilan yang akan menyelesaikannya.

f. Tanggung jawab pedagang perantara (Pasal 24)

Pasal 24 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini mengatur tentang pertanggungjawaban atas barang produksi yang dijual oleh pelaku usaha lain. Dengan kata lain, mengatur tentang pertanggungjawaban dalam hal adanya pihak-pihak lain dalam distribusi produk. Ditegaskan bahwa tanggung jawab atas barang terletak pada pembuat, kecuali jika barang itu kemudian diubah sehingga tidak sama seperti semula lagi. Dalam hal ada perubahan, maka tanggung jawab ada pada pelaku usaha terakhir yang melakukan perubahan itu.

g. Tanggung jawab pelaku usaha pembuat barang tak habis pakai (Pasal 25)

Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini mengatur tentang kewajiban penyediaan suku cadang dan fasilitas purnajual serta garansi, sekurang-kurangnya dalam jangka waktu satu tahun. Jika ia gagal untuk itu, ia bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena kegagalannya itu.

Penyelesaian Sengketa Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Jual-Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Konflik atau sengketa dipandang sebagai fenomena kekerasan, sehingga konflik atau sengketa selalu dipandang sebagai sesuatu yang buruk, jadi setiap orang akan selalu mencoba untuk menghindari terjadinya konflik atau sengketa. Sebelum masyarakat mengenal hukum tertulis konflik atau sengketa sudah biasa terjadi di dalam hubungan antar masyarakat, sehingga mereka menyelesaikan konflik ini dengan cara hukum adat berdasarkan kebiasaan-kebiasaan masyarakat setempat. Bisa dengan cara musyawarah atau dengan cara penerapan sanksi. Namun ketika masyarakat sudah mengenal hukum tertulis mereka mulai menggunakan cara-cara yang formal yaitu dengan bantuan lembaga Peradilan, karena dengan penyelesaian konflik atau sengketa diakui oleh pemerintah dan dianggap lebih memberikan kepastian hukum dan keadilan.

A. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (Litigasi)

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat diselesaikan dengan jalur litigasi. Litigasi berasal dari bahasa Inggris "litigation" yang artinya pengadilan. Tugas dari pengadilan adalah menyelesaikan sengketa yang timbul dan akhirnya menjatuhkan putusan (constitutive) yang seadil-adilnya. Berdasarkan pasal 48 UUPK penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui pengadilan, yaitu:

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang Peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pada pasal 45. Dengan ketentuan UUPK ini maka, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan peradilan umum, sehingga hukum acara yang dipakai adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling (HIR)* dan juga *Rechtsreglemen Buitengewesten (RBg)*. Sengketa konsumen memang lebih diarahkan kepada sengketa perdata namun tanggung jawab pidana juga tidak dapat dihapuskan, hal sesuai dengan tatanan hukum

hukum pidana. Berdasarkan ketentuan yang ada pada pasal tersebut di atas pihak yang bertindak sebagai penggugat adalah: setiap konsumen yang dirugikan, ahli waris dari konsumen, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) dan pemerintah. Sedangkan pihak tergugat pada kasus sengketa konsumen maka pihak-pihak yang digugat adalah pelaku usaha yaitu semua pihak yang terlibat di dalam penyediaan dan peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen, jadi ada kemungkinan pihak tergugat ini ada beberapa pihak yang kemungkinan juga tempat tinggal mereka berbeda.

B. Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan (Non Litigasi)

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Pergantian Kerugian Secara Langsung Dengan Jalan Damai

Seseorang yang dirugikan karena memakai atau mengonsumsi produk yang cacat hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Permintaan atau penuntutan penggantian kerugian ini mutlak dilakukan oleh orang yang merasa berhak untuk mendapatkannya. Tidak akan ada penggantian kerugian selain karena dimohonkan terlebih dahulu. Menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung.

Bentuk penggantian kerugiannya dapat berupa:

- 1) Pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa,
- 2) Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya: atau
- 3) Perawatan kesehatan: atau
- 4) Pemberian santunan yang sesuai.

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

a. Mediasi

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral yaitu mediator, yang memudahkan negoisasi antara para pihak untuk membantu mereka dalam mencapai kompromi atau kesepakatan. Penyelesaian sengketa melalui mediasi harus didahului dengan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi. Kesepakatan ini dapat dilakukan sebelum timbulnya sengketa, yaitu dengan memasukkan sebagai klausula perjanjian, atau setelah timbulnya sengketa kemudian para pihak membuat kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaiannya melalui mediasi.

b. Konsiliasi

Konsiliasi tidak jauh berbeda dengan perdamaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1851 KUH Perdata. Konsiliasi sebagai suatu alternatif penyelesaian Sengketa di luar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan. Untuk mencegah dilaksanakannya proses peradilan (litigasi), melainkan juga dalam setiap tingkat peradilan yang sedang berlangsung, baik di dalam maupun di luar pengadilan. Dalam konsiliasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan di antara pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian.

c. Arbitrase

Arbitrase berasal dari kata *arbitrare* (bahasa latin) yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara berdasarkan kebijaksanaan. Arbitrase merupakan istilah yang dipakai untuk menjabarkan suatu bentuk tata cara damai yang sesuai atau sebagai penyediaan dengan cara bagaimana menyelesaikan sengketa yang timbul sehingga mencapai suatu hasil tertentu yang secara hukum final mengikat. Penyelesaian sengketa

melalui arbitrase memiliki arti bahwa para pihak menyetujui untuk menyelesaikan sengketa yang dialami kepada pihak netral yang mereka pilih untuk membuat keputusan penyelesaian terhadap sengketa yang sedang mereka alami. Penyelesaian sengketa dengan langkah arbitrase ini adalah salah satu cara mempercepat penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui lembaga BPSK, yang putusannya dinyatakan final dan mengikat. Namun UUPK masih membuka kemungkinan pihak yang keberatan atas putusan tersebut untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri, hanya saja pihak yang tidak puas atas putusan Pengadilan Negeri dan juga dapat melakukan upaya kasasi ke Mahkamah Agung dalam tempo waktu 14 hari.

4. SIMPULAN

Dari penjelasan di atas, penulis dapat meraih kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Secara Online

Ada 2 pertanggungjawaban, yaitu pertanggungjawaban publik dan pertanggungjawaban privat (keperdataan). Pertanggungjawaban publik ialah apabila setiap pelanggaran yang dilakukan oleh produsen-pelaku usahamaka kepadanya dikenakan sanksi-sanksi hukum, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana. Beberapa perbuatan yang bertentangan dengan tujuan untuk menciptakan iklim usaha sehat dapat dikategorikan sebagai perbuatan kejahatan. Dan pertanggungjawaban privat(keperdataan) telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana didalamnya mengatur mengenai bagaimana pertanggung jawaban dari pelaku usaha kepda konsumen yang telah dirugikan, pada Bab VI dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Pasal 19-28.

2. Penyelesaian Sengketa Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Jual-Beli Secara Online

Adapun cara dalam menyelesaikan sengketa terhadap kerugian konsumen ialah: Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (Litigasi) dan penyelesaian sengketa diluar pengadilan (Non Litigasi). Penyelesaian sengketa melalui pengadilan, sebagaimana yang telah dijelaskan oleh UUPK gugatan konsumen terhadap pelaku usaha dapat diproses melalui lembaga peradilan umum yaitu dengan cara sebagaiberikut: gugatan individu, gugatan perwakilan kelompok (Class Action), gugatan Legal standing, dan gugatan pemerintah. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan di bagi menjadi beberapa cara pula, yaitu: penyelesaian sengketa konsumen pergantian kerugian secara langsung dengan jalan damai, berupa pengembalian uang seharga pembelian barang/penggantian barang/perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai. Selanjutnya ada penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, yang terbagi menjadi: Mediasi, selain biayanya murah, mediasi juga bersifat rahasia dan saling menguntungkan para pihak; Konsiliasi tidak berbeda dengan perdamaian, sebagaimana diatur dalam pasl 1851 KUH Perdata. Dan arbitrase ialah kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara berdasarkan kebijaksanaan atau tata cara damai yang mengikat.

DAFTAR PUSTAKA

- Edmon Makarim, Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005).
- Hardijan Rusli, Metode Penelitian Hukum Normatif: Bagaimana?, (Jakarta: Universitas Pelita Harapan Press, 2006).
- Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis, Win-Win Solution Sengketa Konsumen, (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2014).
- Muthiah Aulia, Hukum Perlindungan Konsumen, (Yogyakarta: Pustaka Baru Perss, 2021).
- M. Suyanto, Strategi Periklanan pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia, (Yogyakarta: penerbit Andi, 2003).
- Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2009),
- Shofie, Yusuf, Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya, (Bandung:



Prosiding Seminar Nasional SPs Unilak (SeNaSPU) 2023
“Peningkatan Kapabilitas Masyarakat Dalam Hukum dan Bisnis
Menuju Indonesia Berkelanjutan” 11 Januari 2023

- Citra Aditya Bakti, 2003).
- Sidabalok Janus, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Cetakan ke-III. (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2014).
- Sri Redjeki Hartono, Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Perdagangan Bebas dalam Hukum Perlindungan Konsumen, (Bandung: Mandar Maju, 2000).
- Wisudawati Tri, Hukum Perlindungan Konsumen, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022).