

DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i2>

Diterima: 05/12/2022, Diperbaiki: 17/12/2022, Diterbitkan: 20/12/2022

PEMBAHARUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN MENGENAI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI ERA DIGITAL

Dewi Wijayanti¹, Efrida Ratnawati Gultom²

¹) Program Magister Ilmu Hukum, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

Email: dewiwijayanti218@gmail.com

²) Fakultas Hukum, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

Email: elfrida.r@trisakti.ac.id

Corresponding Author: Dewi Wijayanti

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the role of BPSK in the Digital Era in protecting consumer rights and updating consumption protection regulations in the digital era, related to BPSK as a consumer dispute resolution institution. The research method used is the normative juridical research method. The results of this study show that consumer dispute resolution in the digital era is still based on previous regulations. However, the existence of ODR as a dispute resolution mechanism is an innovation that can make it easier for consumers to protect their rights, considering that ODR has a fairly simple process, cheap, and fast and unobstructed space compared to BPSK.

Keywords: Consumer Protection, Consumer Disputes, Digital Era

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yakni guna mengkaji terkait peran BPSK di Era Digital dalam melindungi hak-hak konsumen & pembaharuan regulasi perlindungan consume di era digital kaitnya BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Metode penelitian yg dipakai yakni metode penelitian yuridis normatif. Hasil penelitian ini menampilkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di era digital masih didasarkan pada regulasi terdahulu. Namun, adanya ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa merupakan suatu inovasi yg dapat mempermudah konsumen dalam melindungi haknya, mengingat ODR memiliki proses yg cukup sederhana, murah, & cepat serta tidak terhalang ruang dibandingkan dgn BPSK.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Sengketa Kosumen, Era Digita

PENDAHULUAN

Secara teori, hukum berkembang secara dinamis dgn perubahan masyarakat. Oleh karena itu, hukum harus dapat memungkinkan terjadinya perubahan, bukan sebagai penghalang

pembaharuan karena hanya berupaya menegakkan cita-cita tradisional. Dalam konteks ini, gagasan negara hukum mengalami kesulitan yg signifikan di kalangan generasi milenial di era digital karena selain mengakomodasi dinamika sosial yg sangat cepat, namun di sisi yg lain harus mampu pula menjaga & merawat nilai-nilai adi Luhung dalam kehidupan berbangsa & bernegara.

Interaksi atau hubungan hukum antar masyarakat saat ini yaitu bagian yg tidak dapat dihindarkan dari aktivitas masyarakat sehari-hari. Apalagi di era yg serba digital sekarang ini, teknologi mulai mempengaruhi segala kegiatan masyarakat.¹ Dalam kaitannya dgn aktivitas masyarakat, setiap individu memiliki hak kodrati yg diakui sebagai HAM. Setelah dimasukkan ke dalam peraturan perUUan Indonesia, tujuan perlindungan HAM tidak terbatas, tetapi berkembang menjadi kebutuhan lain Pengakuan hak perlindungan konsumen sebagai implementasi Pasal 28D. Hal ini berkaitan dgn jaminan perlindungan hukum & hak atas perlakuan yg sama di hadapan hukum.

Gagasan bahwa perlindungan konsumen adalah bagian dari HAM tercermin dalam sebagian besar ketentuan UU Perlindungan Konsumen No. 8 Th 1999 (kemudian dikenal sebagai UUPK). Jika ketentuan tersebut juga sesuai dgn UU No. 39 Th 1999 tentang HAM, yg membentang dari hak atas keadilan (Pasal 17 sampai 19 UU HAM) sampai hak untuk hidup (Pasal 11 sampai 16 UU HAM). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pembentukan peraturan perlindungan konsumen dgn dibentuknya badan penyelesaian sengketa konsumen merupakan wujud perlindungan HAM di Indonesia.

Keberadaan Internet (Interconnected Network) telah mengubah sistem perdagangan dari tradisional menjadi lebih modern, yaitu H. perdagangan elektronik (e-commerce).² Hal ini didukung oleh data yg diterbitkan oleh Global Internet Index yg menemukan bahwa konsumen Indonesia pada th 2018 merupakan yg tertinggi di dunia, dgn diketahui sekitar 90% pengguna internet berusia 16-64 th. secara pribadi konsumen produk atau jasa. Adanya transaksi digital ini seolah memenuhi segala kebutuhan masyarakat, mempertemukan beberapa pihak dari berbagai daerah dalam satu platform untuk bersama-sama melakukan interaksi jual beli tanpa batas (boundaries).

Terkait jaminan perlindungan hak konsumen yg cenderung merugikan pengusaha. Memang Indonesia memiliki landasan hukum yg mengatur tentang perlindungan konsumen, salah satunya sesuai dgn Pasal 1 ayat 1 UUPK. Pasal tersebut menjelaskan bahwa tujuan UUPK adalah untuk memberikan kepastian hukum & perlindungan hukum bagi konsumen. Iahirnya peraturan ini merupakan salah satu bentuk ekspresi untuk melindungi & menyeimbangkan posisi konsumen & pengusaha, dimana selama ini posisi konsumen pada umumnya lemah & sering dirusak oleh para pengusaha.³

¹ Muhamad Danuri, *Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital*, Jurnal Informasi Komputer dan Manajemen, Vol.15, No.2 (2019), p.116.

² Sitompul, dkk. *Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Renaissance, Vol.1, No.2 (2016), p.75-93

³ Lestari, Maudy Andriana dkk.. *Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Proteksi Hak Konsumen di Ranah Siber*. Rancang Rencang : Jurnal Hukum Iex Generalis. Vol.2. No.4 (April 2021)

Indonesia telah memiliki lembaga peradilan konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) yg bertugas menangani & menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha & konsumen di luar proses pengadilan guna mengurangi risiko yg ada. Dalam menjalankan tugas & wewenangnya, BPSK mengacu pada UUPK, kerangka peraturan yg menjadi landasan bagi pembentukan BPSK sebagai lembaga penyelesaian konflik. Namun pada kenyataannya, UU yg mengatur peraturan BPSK harus diperbaharui, terutama dalam hal penanganan gugatan konsumen yg diajukan oleh pelaku usaha di era digital.

Pada dasarnya, aktivitas perdagangan menciptakan hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha & konsumen. Ketika pelaku bisnis tertarik untuk menghasilkan keuntungan maksimal. Konsumen tertarik untuk mendapatkan kepuasan berupa kualitas produk tertentu.⁹ Konsumen dapat berbisnis dgn tenang. Khususnya, sehubungan dgn potensi konflik kepentingan antara para pihak.

Artikel terkait telah disusun sebelumnya oleh Abdurrahman Mazli yg berjudul “Urgensi Pembaharuan UU Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era E-Commerce”, Yustina Dhian Novita & Budi Santoso dgn judul “Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital”. Fokus artikel ini berbeda dgn artikel-artikel sebelumnya, meskipun masih membahas topik yg sama yaitu perlindungan konsumen di era digital. Artikel ini lebih fokus pada reformasi hukum perlindungan konsumen untuk penyelesaian sengketa di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dgn menggunakan metode penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum berdasarkan kaidah, doktrin atau ajaran fikih & pembahasannya melalui penelaahan bahan pustaka atau penelitian kepustakaan. Suteki berpendapat bahwa metode ini lebih menekankan pada gagasan bahwa hukum dapat dipandang sebagai seperangkat ketentuan hukum yg tersusun secara sistematis dalam tatanan piramida hirarkis, yg sumber utamanya disebut norma dasar, payung dari segala ketentuan hukum. Penulisan artikel ini menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu memaparkan masalah secara keseluruhan – keseluruhan dalam hubungannya dgn masalah hukum artikel ini. Pengumpulan informasi/bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, mencari bahan hukum di buku, jurnal & lain-lain. Analisis data dilakukan secara kualitatif dgn menggunakan analisis logika deduktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran BPSK dalam melindungi hak-hak konsumen di era digital Saat ini

1. Peran BPSK Dalam Melindungi Hak-hak konsumen

Menurut Pasal 1 ayat 2 UUPK, konsumen adalah seseorang yg memakai produk, baik berupa jasa maupun barang, dalam memenuhi kebutuhannya sendiri maupun kebutuhan orang lain & makhluk hidup, bukan untuk dijual kembali dalam arti penggunaan sendiri atas

produk tersebut.⁴ Berhenti dari sini dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen harus diapit oleh regulasi & mekanisme yg komprehensif yg menciptakan kepastian hukum.

Berbicara mengenai jaminan perlindungan konsumen, BPSK hadir sebagai lembaga yg dapat membantu konsumen memperjuangkan hak-haknya yg dilanggar oleh pelaku ekonomi. Namun, bukan berarti keberadaan BPSK melemahkan keberadaan pelaku ekonomi. Namun dalam hal ini, BPSK justru berperan sebagai counter terhadap kemungkinan terburuk persaingan bisnis di pasar terbuka, yg pada akhirnya membantu menciptakan lingkungan perdagangan yg sehat.

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK harus mengikuti tiga prinsip utama yg dirumuskan oleh S. Sothi Racagan. “*Vice the Chance Hor of Nilai University*”, yaitu:⁵

- a. Prinsip Aksesibilitas. Prinsip ini memastikan bahwa lembaga terbuka untuk umum. Prinsip ini meliputi: Prosedur sederhana & mudah, biaya terjangkau, bukti fleksibel, lengkap, dapat diakses langsung, tersedia di mana-mana
- b. Asas ketidakberpihakan. Prinsip ini bertujuan untuk penyelesaian sengketa secara mandiri yg diutamakan di pengadilan. Berdasarkan Prinsip ini, penyelesaian masalah konsumen harus memenuhi persyaratan Akuntabilitas Publik
- c. Prinsip Efektif. Prinsip ini mensyaratkan agar badan penyelesaian sengketa dibatasi ruang lingkup permasalahannya, termasuk kompleksitas & nilai gugatan. Oleh karena itu, semua berkas perkara yg dikirim ke BPSK harus segera ditutup (tanpa mengabaikan kualitas pemrosesan).

Selain asas di atas, Pasal 2 UUPK juga mengacu pada asas perlindungan konsumen, yg meliputi asas kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, perlindungan & keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

2. Keberadaan Perlindungan Hak Konsumen Di Era Digital

Penggunaan internet saat ini tidak terbatas pada berbagi informasi yg tersedia di berbagai platform media sosial. Namun juga meluas ke aktivitas perdagangan digital, yaitu e-commerce. Seperti transaksi tradisional, transaksi digital cenderung memiliki potensi sengketa yg sama. Dari sini dapat disimpulkan bahwa perluasan aktivitas perdagangan digital berbanding lurus dgn peningkatan perselisihan antara konsumen & pelaku ekonomi.

Berdasarkan data yg disampaikan Cetak Biru PMO Sistem Pembayaran Bank Indonesia, jumlah transaksi e-commerce disebut naik hampir dua kali lipat menjadi 140 juta transaksi pada September 2020.⁶ Jumlah ini lebih tinggi dari sebelumnya 80 juta transaksi pada 2019. Tren pertumbuhan banyaknya transaksi e-commerce justru menunjukkan penyebaran transaksi digital yg sangat cepat & cepat dewasa ini.

⁴ Agustinus Samosir, *Penyelesaian Sengketa Konsumen yg Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Hukum Legal Standing, Vol.2, No.2 (2018), p.135-136.

⁵ Smart Legal, *Apa Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Indonesia?*, diakses dari <https://smartlegal.id/galeri-hukum/perindungan-konsumen/2019/01/02/apa-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-indonesia/>, diakses pada 10 Maret 2021.

⁶ CNN Indonesia, *Transaksi e-Commerce Capai Rp180,74 T per September 2020*, diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201215150353-78-582406/transaksi-e-commerce-capai-rp18074-t-per-september-2020>, diakses pada 11 Maret 2021

Dari keadaan tersebut timbul masalah baru yaitu semakin sering terjadi perselisihan yg harus diselesaikan. Hal ini tercermin dari data pengaduan konsumen BPKN th 2020 khususnya belanja online yg mencapai 283 pengaduan.⁷ Oleh karena itu, keyakinan akan peningkatan sengketa menunjukkan bahwa perlindungan konsumen, khususnya dalam hal digital, patut mendapat perhatian khusus. Karena perlindungan nyata & penyelesaian sengketa konsumen dalam urusan era digital mutlak diperlukan. Beberapa ancaman yg sering muncul dalam proses transaksi digital adalah :

- a. Pesanan Tidak Dikirim
- b. Lamanya keterlambatan pengiriman pesanan
- c. PerLAMBAT pembayaran atau proses pengembalian dana penuh
- d. Pesanan yg akan datang tidak sesuai dgn gambar atau yg diinginkan konsumen.

Karena banyaknya ancaman yg sering terjadi dalam proses transaksi digital, maka pada prinsipnya dapat juga mengacu pada UU ITE yg mengatur tentang hak & kewajiban konsumen dalam hal digital. Namun, peraturan perUUan ini diyakini masih belum cukup untuk menjamin kepastian hukum & perlindungan konsumen, khususnya terkait penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi digital secara efektif. Nah untuk mengatasi permasalahan tersebut, yg terpenting adalah memperbaharui aturan perlindungan konsumen khususnya terkait BPSK agar dapat memberikan perlindungan & kenyamanan dalam ADR di dunia cyber yg akan dibahas kemudian.

Urgensi Pembaharuan Hukum Perlindungan Konsumen Mengenai Penyelesaian sengketa konsumen di Era Digital

1. Pembaharuan Hukum dalam Hal Pengaturan BPSK

Dalam rangka pemutakhiran regulasi untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi digital, beberapa arahan harus diperhatikan, yaitu :⁸

a. Pihak Pelaku Usaha

Dominasi kekuasaan pelaku ekonomi dalam transaksi perdagangan sudah banyak diketahui oleh masyarakat awam. Posisi kuat para pelaku ekonomi ini harus diwaspadai secara menyeluruh agar konsumen tidak dirugikan. Konten yg wajib disertakan dalam proses perdagangan digital antara lain keunikan identitas usaha & bukti izin yg dikeluarkan oleh otoritas yg berwenang sebagai bentuk legitimasi usaha.

b. Pihak Konsumen

Jika ingin membeli suatu produk dalam transaksi belanja online, konsumen harus memberikan informasi identitas lengkapnya untuk pengiriman & keperluan lainnya. Namun, pihak yg tidak bertanggung jawab sering menyalahgunakan hal-hal yg berkaitan dgn data pribadi. Oleh karena itu, guna melindungi konsumen dari berbagai ancaman

⁷ Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Marak Belanja Online, BPKN Temukan 283 Pengaduan Insiden Perlindungan Konsumen*, diakses dari <https://bpkn.go.id/posts/show/id/1977>, diakses pada 07 April 2021, jam 23.57 WIB

⁸ Roihanah, Rif'ah. *Perlindungan Hak Konsumen Dalam Transaksi digital (E- Commerce)*. Jurnal Justicia Islamica. IAIN Ponorogo, Vol. 8, No. 2 (2019), p. 117-119

komersial, di era digitalisasi ini diperlukan aturan yg secara jelas dituangkan dalam regulasi khusus.

c. Produk (barang &/atau jasa)

Untuk melindungi hak-hak konsumen di bidang perdagangan digital, pedagang harus memberikan informasi yg jelas tentang produknya dgn bahasa yg mudah dipahami. Selain itu juga menjamin produk yg dijual pengusaha aman & sesuai dgn yg diiklankan

d. Mekanisme Transaksi

Tidak semua konsumen paham & fleksibel dgn perdagangan online, sehingga pedagang berkewajiban untuk menjelaskan secara jelas mekanisme perdagangan di website atau platform yg mereka gunakan.

Menilik kepada AS, terdapat komisi khusus yg menyediakan perlindungan hukum konsumen dalam berbagai aktivitas di Internet yaitu Federal Trade Commission (FTC) yg menjalankan tugasnya berdasarkan “Federal Trade Commission Act” untuk melindungi konsumen dalam transaksi digital & dapat menggugat untuk kepentingan konsumen.⁹ Sudah ada badan penyelesaian sengketa konsumen BPSK di Indonesia. Namun keberadaannya dalam perlindungan sengketa konsumen di dunia digital masih belum optimal, hal ini terlihat dari peraturan BPSK yg masih konvensional sehingga belum tercapainya perlindungan konsumen di bidang digital. UUPK merupakan regulasi yg sudah ada jauh sebelum pesatnya perkembangan teknologi & digitalisasi. Peraturan ini memiliki banyak kelemahan untuk mengkompensasi masalah baru yg sebelumnya tidak diatur, sehingga sengketa konsumen yg sebenarnya dapat diselesaikan di luar pengadilan dgn cara alternatif, tidak dapat dipertimbangkan dgn pengaturan perlindungan konsumen di era digital saat ini. Dgn demikian, dapat dipahami faktor-faktor yg mempengaruhi efektifitas penegakan aturan perlindungan konsumen di era digital. Untuk memahami faktor-faktor peran efektivitas BPSK seperti teori dari Lawrence F.riedman yg membagi ke dalam 3 unsur yaitu :

a. Struktur Hukum.

Pemerintah dalam kapasitasnya sebagai pembuat kebijakan adalah struktur hukum yg mempengaruhi efektifitas regulasi. Pemerintah akan menjamin hak-hak konsumen dalam UUPK, UUTE, UUTE, beberapa PP terkait yaitu PP Penyelenggaraan Sistem & Transaksi Elektronik, PP Niaga Melalui Sistem Elektronik, serta Uang Berbasis Bisnis Digital menciptakan kepastian hukum melalui peraturan OJK tentang teknologi informasi untuk layanan persewaan. Namun demikian, masih banyak ketentuan UUPK yg dilanggar oleh pelaku ekonomi. Pasal 8 & 9 mengatur tentang tindakan yg dilarang dilakukan penjual dalam pembuatan atau pemasaran barang. Ketidaksiuaian antara ukuran atau kondisi barang yg diterima pembeli dgn yg penjual nyatakan di deskripsi barang. Nyatanya, banyak pembeli yg merugi karena penjual salah menggambarkan kondisi produknya. Informasi kondisi barang sudah ditulis dgn sangat

⁹ You You Erica Yg, *Consumer Protection Policies and Practice of Automobile Industry in China: Explanations and Findings*, California Legal Studies Journal (2013), p.38

baik, namun setelah diterima dari pembeli, kondisi barang & ukuran tidak sesuai deskripsi.¹⁰

Pemerintah kurang tanggap terhadap perubahan & perkembangan teknologi, terutama terkait bisnis digital. Hal ini dibuktikan dgn belum adanya perubahan UUPK sejak th 1999, jauh sebelum era digitalisasi. Dgn demikian, UUPK tidak mengatur secara teknis ketentuan perlindungan konsumen dalam penjualan digital & tidak mengatur secara teknis perlindungan konsumen dalam bertransaksi melalui UU ITE atau media digital lainnya.

b. Substansi Hukum.

Peraturan yg dapat menjadi dasar hukum perlindungan konsumen dalam hal digital belum mengatur hal-hal teknis. Misalnya dalam jual beli digital, pembeli menerima barang yg tidak sesuai dgn yg dijanjikan oleh penjual sehingga menimbulkan kerugian bagi pembeli. Sekalipun penjual memberikan jaminan penukaran barang, namun pembeli tetap mengalami kerugian, mengingat dalam beberapa hal biaya pengiriman penukaran barang tetap menjadi tanggungan pembeli (Nugraningsih, 2017). Masalah teknis, seperti aturan pembebanan ongkos kirim jika terjadi kealaian pedagang, sangat dibutuhkan sebagai standar wajib untuk mengatur perilaku pedagang guna menjamin hak-hak konsumen.¹¹

c. Budaya Hukum

Budaya atau budaya pengusaha & konsumen serta negara. Saat jual beli melalui bisnis digital, pembeli & penjual biasanya tidak saling memahami hak & kewajiban masing-masing & hal-hal yg dilarang dilakukan oleh penjual sebagai pengusaha yg diatur oleh UUPK. Misalnya pencantuman klausula baku yg diramalkan dalam Pasal 18 UUPK. Pasal ini melarang pencantuman istilah baku yg letak & formatnya sulit dilihat & tidak dapat dibaca dgn jelas oleh pembeli. Dalam praktiknya, beberapa penjual menyertakan klausula standar dalam cetakan yg lebih kecil di bagian pojok. di bawah uraian barang, sehingga penjual biasanya tidak mengetahui adanya pasal ini.

Isi dari klausula baku yg dilarang secara jelas diatur dalam Pasal 18 UUPK, salah satunya klausula baku yg memberikan hak kepada penjual untuk menolok mengembalikan uang yg telah dibayarkan oleh pembeli untuk suatu barang tertentu. Klausula ini bertentangan dgn kewajiban pedagang yg diatur dalam Pasal 19 UUPK yaitu. H. penjual wajib mengganti kerugian pembeli atas kerusakan yg disebabkan oleh konsumsi barang yg dijual oleh penjual, dalam hal penggantian kerugian dapat berupa pengembalian atau penukaran barang. Beberapa penjual memasukkan klausula baku tanpa mengetahui bahwa pencantuman klausula baku dilarang, & pembeli yg tidak memahami bahwa pencantuman klausula baku ini dilarang tidak bertentangan dgn penjual ketika mereka menderita kerugian atau mengajukan keluhan karena informasi yg hilang tentang keluhan prosedur (Nugraningsih, 2017). Menyikapi fenomena tersebut, seharusnya pemerintah lebih tanggap,

¹⁰ Nugraningsih, W. (2017). Implementasi UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online. Jurnal Serambi Hukum, Vol.11, (No.01), pp.30-32

¹¹ *Ibid.*

namun nyatanya aturan perlindungan konsumen di era bisnis digital belum juga diperbarui. UUPK & UU ITE hampir tidak efektif karena belum ada regulasi teknis yg melindungi konsumen di era perdagangan digital (Nugaraningsih, 2017).

Pemerintah sebagai pemangku kepentingan mengembangkan perangkat kebijakan untuk mengembangkan digitalisasi ekonomi, dgn langkah-langkah strategis sebagai perwujudan dari kebijakan tersebut, khususnya untuk mengoptimalkan perlindungan konsumen di dunia maya diharapkan dapat terwujud.¹²

Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Pengadilan atau BPSK

Informasi dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YIKI) menerima 564 pengaduan pada th 2018. Secara rinci, YIKI menemukan bahwa di antara beberapa pengaduan konsumen terkait layanan keuangan, pengaduan terkait permasalahan perbankan terjadi pada 103 kasus, pinjaman online pada 81 kasus, asuransi pada 21 kasus & sewa dalam 21 kasus. Kasing & uang elektronik 8 kasing. Pengaduan di bidang digital, YIKI, jumlah pengaduan di bidang bisnis elektronik, konsumen juga sering melaporkan, total ada 40 kasus. Pengaduan ini terutama terkait dgn tidak diterimanya barang pesanan dalam 19 kasus, produk tidak sesuai aplikasi dalam 7 kasus, kesalahan transaksi dalam 3 kasus, pencurian rekening & pembatalan sepihak dalam 2 kasus. Dua kasus lainnya adalah masalah lalu lintas jaringan.¹³

UUPK membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
 - a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak itu sendiri, konsumen & pengusaha/produsen.
 - b. Penyelesaian Sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menggunakan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Alternatif: Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase.
2. Keputusan Pengadilan

Terkait dgn penyelesaian sengketa konsumen dalam UUPK diatur dalam beberapa pasal UUPK, misalnya pasal 45 UUPK. Mengenai redaksi Pasal 45 UUPK sebagai berikut:

- a. Setiap konsumen yg dirugikan dapat menuntut pengusaha pada lembaga yg bertanggung jawab atas penyelesaian persekian antara konsumen & pengusaha atau pada yurisdiksi umum;
- b. Sengketa konsumen dapat diselesaikan di pengadilan atau di luar pengadilan, berdasarkan pilihan sukarela para pihak yg bersengketa;
- c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sesuai dgn ayat 2 tidak membatalkan pertanggungjawaban pidana yg diatur oleh UU.
- d. Apabila telah dilakukan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, maka upaya tersebut hanya dapat diajukan ke pengadilan jika salah satu pihak atau para pihak yg bersengketa menganggap upaya tersebut gagal

¹² Leonardo A.A., *Arah Kebijakan dan Strategi Pengembangan Ekonomi Digital Tahun 2020 – 2024*, diakses dari https://www.smeru.or.id/sites/default/files/events/01_teguh_0.pdf, diakses pada 12 Maret 2021.

¹³ <https://katadata.co.id/berita/2019/01/25/yiki-layanan-jasa-keuangan-catat-aduan-konsumen-terbanyak-di-2018>, TLKI: Layanan Jasa Keuangan Catat Aduan Konsumen Terbanyak di 2018, diakses 2 September 2019

Menurut Pasal 45 UUPK, terdapat beberapa mekanisme penyelesaian sengketa yg dapat dilakukan konsumen yaitu di pengadilan & di luar pengadilan. Sementara itu, pasal 48 UUPK mengatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen secara yuridis berkaitan dgn ketentuan hukum umum. Pasal lain dari UUPK yg mengatur sengketa konsumen adalah Pasal 46 UUPK.

Pasal 46 UUPK:

1. Jika terjadi pelanggaran oleh kontraktor, Anda dapat menuntut :
 - a. Konsumen yg dirugikan atau ahli waris yg terkena dampak masalah tersebut;
 - b. kelompok konsumen dgn kepentingan yg sama;
 - c. Persyaratan tersebut dipenuhi oleh lembaga swadaya masyarakat perlindungan konsumen, yaitu sebagai badan hukum atau yayasan, yg dgn jelas menyatakan dalam anggaran dasar mereka bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk memajukan perlindungan konsumen, & beroperasi sesuai dgn anggaran dasarnya;
 - d. Pemerintah &/atau instansi terkait apabila barang &/atau jasa yg dikonsumsi atau digunakan menimbulkan kerugian material yg besar &/atau korban yg banyak..
2. Pengaduan oleh asosiasi konsumen, oleh organisasi non-pemerintah atau oleh negara sesuai dgn ayat 1 b, c atau d harus diajukan ke pengadilan biasa.
3. Ketentuan tambahan tentang kerusakan harta benda yg serius &/atau korban yg bukan anak di bawah umur sesuai dgn ayat 1 huruf d diatur dgn keputusan pemerintah

Selain penyelesaian sengketa secara yudisial, UUPK juga mengenal penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diperlukan karena beberapa alasan, antara lain: prosedur penyelesaian sengketa yg tidak memakan waktu lama & biaya yg besar. Di sisi lain, dalam dunia bisnis diharapkan agar hubungan bisnis antara penjual & pembeli tidak terlaui terpengaruh, sehingga diperlukan solusi untuk mengatasi masalah tersebut.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, disepakati bentuk & besarnya ganti rugi &/atau beberapa tindakan untuk menjamin agar kerugian yg diderita konsumen tidak terulang kembali. Menurut Pasal 19(1) & (3) UUPK, konsumen yg merasa dirugikan dapat menuntut ganti rugi langsung dari produsen, dgn produsen harus memberikan jawaban &/atau penyelesaian dalam waktu 7 hari sejak perjanjian ditutup. Menurut UU Nomor 30 Th 1999 tentang Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa, penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat berupa dengar pendapat, negosiasi, mediasi atau pendapat ahli.

Mengenai kerugian konsumen yg dapat ditagih menurut Pasal 19 (1), EIP terdiri dari kerusakan, pencemaran, & kerugian lain akibat konsumsi barang &/atau jasa. Bentuk ganti kerugian dapat berupa; 1) pengembalian uang untuk pembelian barang &/atau jasa; 2) substitusi barang &/atau jasa dgn jenis atau nilai yg sama; atau 3) perawatan kesehatan; atau 4) pembayaran kompensasi yg wajar

Tuntutan ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yg bertugas menangani & menyelesaikan sengketa, menurut Pasal 1 (11) UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Th 1999 antara pedagang & konsumen.

Pemberlakuan Penyelesaian Sengketa Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)

Sejama ini BPSK dipandang sebagai badan penyelesaian sengketa antarpantai yg kecil atau sederhana. Bentuk penyelesaian sengketa alternatif (ADR) terdiri dari tiga jenis: mediasi, mediasi, & arbitrase¹⁴ Terutama untuk sengketa perdagangan digital tanpa batas :

1. Keberadaan BPSK di masyarakat

Kesadaran masyarakat akan adanya lembaga yg dapat melaksanakan semua upaya perlindungan konsumen masih sangat rendah, yg berdampak pada proses optimalisasi peran BPSK dalam penyelesaian masalah

2. Kualitas SDM BPSK

UUPK menjeaskan bahwa BPSK memiliki lima peran yaitu; penyedia jasa penyelesaian sengketa seperti mediator, mediator atau arbiter; sebagai penasihat masyarakat; sebagai pengawas & pemberi sanksi; Peran mediator & hakim. Jika kelima misi inti BPSK tersebut tidak diimbangi dgn upaya penguatan sumber daya manusia yg baik seperti pelatihan atau program lainnya, tampaknya BPSK tidak akan pernah mencapai titik yg baik dalam memenuhi misi & perannya

3. Pengusaha aktif di bidang yg berbeda dari konsumen

Dalam urusan digital, sangat mungkin pengusaha & konsumen tidak berada pada ruang yg sama ketika berbisnis. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPSK dalam hal mengundang pemilik usaha dalam komunikasi sengketa elektronik.

Karena keterbatasan yg dihadapi BPSK, seharusnya pemerintah mengambil langkah-langkah untuk mengefektifkan peran BPSK. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Online (ODR) atau Penyelesaian Sengketa Online digunakan untuk menyelesaikan masalah ini. ODR sendiri sebenarnya merupakan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (ADR), atau bentuk pengembangan & inovasi dari penyelesaian sengketa alternatif yg menjadi inti penyelesaian sengketa dgn BPSK. Jenis pembayaran konsep ODR meliputi mediasi online, negosiasi online, pembayaran online, & arbitrase online.¹⁵

Sebagai negara yg mengakui pesatnya perkembangan teknologi informasi, Indonesia sebenarnya telah mengadopsi konsep penyelesaian sengketa ODR melalui kerangka regulasi UU ITE, Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Elektronik & UU Arbitrase. Hal itu sudah diatur dalam UU ITE & PP toko online terkait penyelesaian sengketa digital. Juga dalam UU AAPS yg mengatur upaya penyelesaian sengketa secara online di luar pengadilan untuk menjawab tantangan zaman yg semakin modern.

¹⁴ Kurniawan, *Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dgn Negara-Negara Common Law System*, Jurnal Hukum dan Pembangunan, Vol.43, No.2 (2017), p.255.

¹⁵ Sree Khresna Bharadwaj H., *A Comparative Analysis of Online Dispute Resolution Platforms*, American Journal of Operations Management and Information Systems, Vol.2, No.3 (2017), p.84.

Secara konsep, menurut UNCITRAL, ODR didefinisikan sebagai “*a mechanism for resolving disputes through the use of electronic communications and others*”.¹⁶ Sementara itu, OJK Indonesia mendefinisikan ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa alternatif dgn mengandaikan internet & media elektronik, sehingga para pihak tidak harus berada di tempat yg sama secara fisik.¹⁷ Dari dua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kecepatan digitalisasi yg cepat membutuhkan upaya luar biasa yg dibangun oleh alat-alat teknis ke dalam mekanisme pemecahan masalah.

Mengingat berbagai penawaran yg ditawarkan mekanisme ODR, sebenarnya hal ini penting untuk dimasukkan ke dalam sistem kerja BPSK. Teknologi yg digunakan perangkat ODR terdiri dari beberapa fitur yg membantu penyelesaian sengketa secara online, antara lain fitur chat & percakapan, feedback, fitur email, fitur audio & video conference, serta kecerdasan buatan. Jadi, mekanisme proses penyelesaian masalah ODR tergantung pada fitur teknis yg digunakan.

ODR menawarkan sistem elektronik yg serbaguna & komprehensif untuk membantu para pihak menyelesaikan perselisihan. Untuk memungkinkan pihak memilih fitur mana yg ingin mereka gunakan. Semua fungsi ini kemudian diintegrasikan ke dalam proses-proses umum, mulai dari tahap pengiriman hingga eksekusi keputusan. Hal ini memudahkan para pihak untuk mengikuti proses penyelesaian sengketa sampai akhir.¹⁸

Penyelesaian sengketa secara online memang telah menjawab beberapa permasalahan dalam penyelesaian sengketa konsumen lintas batas yg bernilai rendah. Seperti yg ditemukan dalam laporan Ebner & Zeleznikow, pembeli yg tidak puas dgn transaksi e-niaga di platform eBay lebih cenderung memilih proses ganti rugi online daripada saluran penyelesaian sengketa dgn pedagang, yg kemungkinan berada di wilayah lain.¹⁹ Hal ini menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa dalam bentuk tradisional (dalam hal ini arbitrase) bukanlah solusi yg optimal untuk melindungi hak-hak konsumen.

ODR mencerminkan keberhasilan beberapa operator e-commerce dalam mengimplementasikan penyelesaian sengketa secara online. ODR dianggap sangat berhasil dalam menyelesaikan berbagai perselisihan antara konsumen di berbagai negara. Misalnya, eBay adalah pionir dalam memperkenalkan mekanisme ODR untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

Pusat Penyelesaian Sengketa eBay adalah lingkungan penyelesaian sengketa yg telah berhasil menjadi pionir dalam penerapan ODR sebagai inti dari penyelesaian sengketa. Pusat Penyelesaian Sengketa eBay percaya bahwa tujuan utama mengandaikan mekanisme tersebut

¹⁶ United Nations Commission on International Trade Law, *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution*, Penerbit UNCITRAL, Vienna, 2017, p.4.

¹⁷ Departemen Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*, Penerbit Departemen Perlindungan Konsumen OJK, Jakarta, 2017, p.29.

¹⁸ Muhammad Faiz Aziz dan Muhamamd Arif Hidayah, *Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E- Commerce*, Jurnal RechtsVinding, Vol.9, No.2 (2020), p.284

¹⁹ Noam Ebner dan John Zeleznikow, *Fairness, Trust, and Security in Online Dispute Resolution*, Hamline Journal of Public Law and Policy, Vol.36, No.2, (2015), p.144-145.

bukanlah untuk memaksimalkan jumlah penyelesaian sengketa yg berhasil, tetapi untuk memaksimalkan keberhasilan transaksi bisnis-ke-konsumen.²⁰

Sistem yg digunakan oleh Pusat Penyelesaian Sengketa eBay dimulai dgn analisis masalah, dilanjutkan dgn proses negosiasi. Setelah tahap negosiasi selesai, proses selanjutnya adalah mekanisme mediasi &/atau arbitrase. Bahkan, model sistem yg digunakan di eBay merujuk pada tahapan proses ODR yg juga dirinci dalam Technical Note on Online Dispute Resolution yg diadopsi oleh PBB melalui UNCITRAL pada th 2016.

Di Indonesia, sebagai alternatif penyelesaian sengketa, ODR juga dilakukan oleh Administrator Nama Domain Internet (PANDI) melalui Penyelesaian Sengketa Nama Domain (PPND) dgn menggunakan Kebijakan Penyelesaian Sengketa Nama Domain Seragam (UDRP) yg diterbitkan oleh Internet Corporation. duLu. Nama & nomor yg ditetapkan (ICANN).²¹ Dgn UDRP, seluruh proses dilakukan secara online menggunakan platform yg tersedia di Internet. Misalnya, dalam kasus Netflix, Inc. v Yulian Hariyanto, Anda bisa melihat keseluruhan proses perkara, mulai dari penyerahan bukti, berkas pendukung, penjadwalan, & banding, hingga proses mediasi, yaitu dilakukan melalui email.³⁵ Proses akan dipublikasikan secara online & keputusan PPND & PANDI bersifat final & mengikat kedua belah pihak.

Mengenai penerapan ODR pada BPSK, sistem tersebut di atas sebenarnya dapat diadopsi oleh peraturan BPSK & diterapkan kemudian. Pergeseran konseptual dapat dilakukan dgn memperhatikan penerapan mediasi online, negosiasi & arbitrase dgn tetap menjaga prinsip perlindungan konsumen & amanat BPSK serta berfungsi sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Para pihak karena sahnya perjanjian melalui jalur non yustisial. Oleh karena itu, dalam hal ini penulis berpendapat bahwa langkah-langkah untuk mengefektifkan BPSK sebagai perpanjangan tangan UUPK untuk melindungi hak-hak konsumen adalah dgn memperbaharui peraturan & mengimplementasikan peraturan tersebut dgn memasukkan konsep-konsep yg sesuai dgn masyarakat.

KESIMPULAN

1. Pesatnya perkembangan teknologi di dunia bisnis tidak serta merta menghilangkan permasalahan yg muncul selama ini. Memang, kenyamanan Internet menciptakan masalah hukum baru. Terutama terkait jaminan perlindungan hak konsumen yg cenderung merugikan pengusaha. Indonesia sudah memiliki beberapa UU perlindungan konsumen yaitu UUPK. Regulasi di bidang digital terbagi menjadi beberapa regulasi seperti UU ITE, PP PSTE & PP PMSE.
2. Penyelesaian sengketa konsumen di era digital masih berdasarkan regulasi sebelumnya. Namun keberadaan ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa merupakan sebuah inovasi yg memungkinkan konsumen untuk lebih mudah melindungi hak-haknya, & prosedur ODR jauh lebih sederhana, murah & cepat dibandingkan dgn prosedur tradisional.

²⁰ Luca Dal PubeI, *E-Bay Dispute Resolution and Revolution: An Investigation on A Successful ODR Model*, Conference Collaborative Economy: Challenges & Opportunities at: Barcelona (July 2019), p.132.

²¹ Dheka ErmeIia Putri, *Application of Online Dispute Resolution (ODR) in International and Indonesia Domain Names Disputes*, Lampung Journal of International Law, Vol.1, Issue 1 (2019), p.20

ODR online. Adanya peran BPSK untuk memungkinkan semua transaksi yg dilakukan oleh konsumen. Untuk itu perlu adanya reformasi atau pembaharuan hukum dalam hukum perlindungan konsumen khususnya terkait dgn Penyelesaian sengketa konsumen dalam hal menyelesaikan sengketa antara konsumen dgn pelaku usaha era digital atau di dalam ranah siber

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Samosir, 2018. *Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Hukum Legal Standing, Vol.2, No.2
- Dheka Ermelia Putri, 2019. *Application of Online Dispute Resolution (ODR) in International and Indonesia Domain Names Disputes*, Lampung Journal of International Law, Vol.1, Issue 1 2019
- Departemen Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan, 2017. *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*, Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen OJK
- Suteki. 2018. *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori & Praktik)*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Kurniawan, 2017. *Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dgn Negara-Negara Common Law System*, Jurnal Hukum & Pembangunan, Vol.43, No.2
- Lestari, Maudy Andreana dkk. 2021. *Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Proteksi Hak Konsumen di Ranah Siber*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.2. No.4
- Luca Dal Pubel, 2019. *E-Bay Dispute Resolution and Revolution: An Investigation on A Successful ODR Model*, Conference Collaborative Economy: Challenges & Opportunities at: Barcelona
- Muhamad Danuri, 2019. *Perkembangan & Transformasi Teknologi Digital*, Jurnal Informasi Komputer & Manajemen, Vol.15, No.2
- Muhammad Faiz Aziz & Muhamamd Arif Hidayah. 2020 *Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce*, Jurnal RechtsVinding, Vol.9, No.2
- Noam Ebner & John Zeleznikow, 2015. *Fairness, Trust, and Security in Online Dispute Resolution*, Hamline Journal of Public Law and Policy, Vol.36, No.2,
- Nugrahaningsih, W. 2017. Implementasi UU Nomor 8 th 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online. Jurnal Serambi Hukum, Vol.11, No.01
- Roihanah, Rif'ah. 2019. *Perlindungan Hak Konsumen Dalam Transaksi digital (E- Commerce)*. Jurnal Justicia Islamica. IAIN Poonorogo, Vol. 8, No. 2
- Sitompul, dkk. 2016. *Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Renaissance, Vol.1, No.2

- Sree Khresna Bharadwaj H. 2017, *A Comparative Analysis of Online Dispute Resolution Platforms*, American Journal of Operations Management and Information Systems, Vol.2, No.3
- You You Erica Yang, 2013. *Consumer Protection Policies and Practice of Automobile Industry in China: Explanations and Findings*, California Legal Studies Journal
- UU dasar negara republic Indonesia th 1945
- UU nomor 8 th 1999 nomor 42. Tambahan lembaran negara republic Indonesia nomor 3821
- UU nomor 30 th 1999 tentang arbitrase & alternative penyelesaian sengketa. Lembaran negara republic Indonesia nomor 3872.
- UU nomor 39 th 1999 nomor 165. Tambahan lembaran negara republic Indonesia nomor 3886
- UU nomor 11 th 2008 tentang informasi & transaksi elektronik. Lembaran negara republic Indonesia th 2008 nomor 58. Tambahan lembaran negara republic Indonesia 4843
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Marak Belanja Online, BPKN Temukan 283 Pengaduan Insiden Perlindungan Konsumen*, diakses dari <https://bpkn.go.id/posts/show/id/1977>, diakses pada 19 November 2022
- CNN Indonesia, *Transaksi e-Commerce Capai Rp180,74 T per September 2020*, diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201215150353-78-582406/transaksi-e-commerce-capai-rp18074-t-per-september-2020>, diakses pada 18 November 2022
- Leonardo A.A., *Arah Kebijakan & Strategi Pengembangan Ekonomi Digital Th 2020 – 2024*, diakses dari https://www.smeru.or.id/sites/default/files/events/01_teguh_0.pdf, diakses pada 16 November 2022
- Simon Kemp & Sarah Moey, *Digital 2019 Spotlight: Ecommerce in Indonesia, Data Reportal*, diakses dari <https://datareportal.com/reports/digital-2019-ecommerce-in-indonesia>, diakses pada 17 November 2022
- Smart Legal, *Apa Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Indonesia?*, diakses dari <https://smartlegal.id/galeri-hukum/perlindungan-konsumen/2019/01/02/apa-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-indonesia/>, diakses pada 18 November 2022
- Smart Legal, *Apa Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Indonesia?*, diakses dari <https://smartlegal.id/galeri-hukum/perlindungan-konsumen/2019/01/02/apa-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-indonesia/>, diakses pada 18 November 2022
- <https://katadata.co.id/berita/2019/01/25/ylki-layanan-jasa-keuangan-catat-aduan-konsumen-terbanyak-di-2018>, YLKI: Layanan Jasa Keuangan Catat Aduan Konsumen Terbanyak di 2018, diakses 16 November 2022