

**PENDEKATAN PREVENTIF DAN REFRESIF TERHADAP
PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
E-COMMERCE**

***PREVENTIVE AND REFRESSIVE APPROACHES TO THE PROTECTION
OF CONSUMER RIGHTS IN E-COMMERCE TRANSACTIONS***

Pitriani, Zufriani dan Darlius

Institut Agama Islam Negeri Kerinci

Korespondensi Penulis : pitriani20101978@gmail.com

Citation Structure Recommendation :

Pitriani, Zufriani, Darlius. *Pendekatan Preventif dan Represif terhadap Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.4 (2025).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hak-hak konsumen dalam konteks transaksi *E-commerce*, dengan fokus pada aspek preventif dan represif. Pokok permasalahan yang diangkat adalah bagaimana perlindungan hak-hak konsumen dapat diwujudkan dalam transaksi *e-commerce*. Untuk menjawab permasalahan tersebut, digunakan pendekatan penelitian yuridis normatif dengan dua pendekatan utama, yaitu pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa perlindungan hak konsumen dalam transaksi *E-commerce* dapat direalisasikan melalui pendekatan preventif seperti pembinaan, pengawasan, dan perlindungan oleh pemerintah kepada konsumen. Selain itu, pendekatan represif dapat juga dilakukan untuk penyelesaian sengketa transaksi *E-commerce* yang melibatkan aspek internasional dan nasional yang mencakup mekanisme non-litigasi dan litigasi.

Kata Kunci: E-Commerce, Hak-Hak, Konsumen, Perlindungan, Transaksi

ABSTRACT

This research aims to analyse the protection of consumer rights in the context of E-commerce transactions, with a focus on preventive and repressive aspects. The subject matter raised is how the protection of consumer rights can be realised in e-commerce transactions. To answer the problem, a normative juridical research approach is used with two main approaches, namely conceptual approach and statutory approach. The research findings reveal that the protection of consumer rights in E-commerce transactions can be realised through preventive approaches such as guidance, supervision, and protection by the government to consumers. In addition, a repressive approach can also be taken to resolve E-commerce transaction disputes involving international and national aspects that include non-litigation and litigation mechanisms.

Keywords: Consumers, E-Commerce, Protection, Rights, Transactions

A. PENDAHULUAN

Proses pembelian, penawaran untuk dijual, atau mentransfer barang, jasa, dan informasi melalui jaringan komputer dikenal sebagai perdagangan elektronik (*e-commerce*).¹ *E-commerce* adalah bagian dari *e-bisnis*, yang memiliki definisi lebih luas yang mencakup mitra bisnis, dukungan pelanggan, dan lowongan pekerjaan selain aktivitas komersial. Basis data atau basis data (*database*), email atau surat elektronik (*e-mail*), teknologi nonkomputer berupa sistem pengiriman yang berbeda-beda, dan metode pembayaran pada *e-commerce* merupakan persyaratan tambahan bagi *e-commerce* selain jaringan teknologi.² *E-commerce* dianggap sebagai penjualan dan pembelian barang dan jasa melalui internet dengan imbalan uang dan transfer data untuk menyelesaikan transaksi. *E-commerce* berada di garis depan dalam mentransformasikan strategi pemasaran, berdasarkan teknologi baru dan memfasilitasi informasi produk dan meningkatkan pengambilan keputusan.³

Potensi pengembangan model perdagangan *e-commerce* sangat besar di Indonesia dan sebagai pasar yang menjanjikan.⁴ Indonesia secara geografis terdiri dari berbagai pulau dan memiliki jumlah penduduk yang cukup besar, perdagangan digital dapat menjadi sarana yang mempermudah partisipasi masyarakat umum dalam melakukan transaksi dan perdagangan secara merata.⁵ *E-commerce* memiliki beberapa keunggulan dibandingkan saluran belanja tradisional, seperti 1) semuanya ada di satu tempat, 2) menghemat waktu dan uang, 3) kesederhanaan dan kenyamanan, 4) beragam pilihan dan fasilitas untuk dibandingkan.⁶

¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, Nusamedia, Bandung, 2019, p. 35.

² Zulkarnain Kedah, *Use of E-Commerce in The World of Business*, Startupreneur Business Digital (SABDA Journal), Vol.2, No.1 (April 2023), p.51–60.

³ Albérico Rosário dan Ricardo Raimundo, *Consumer Marketing Strategy and E-Commerce in the Last Decade: A Literature Review*, Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, Vol.16, No.7 (November 2021), p.3003–24.

⁴ Imam Lukito, *Tantangan Hukum dan Peran Pemerintah dalam Pembangunan E-Commerce*, Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, Vol.11, No.3 (Oktober 2017), p.349–67.

⁵ Ajat Sudrajat, *Pajak E-Commerce, Pemecahan dan Solusinya*, Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI), Vol.2, No.1 (September 2020), p.22–36.

⁶ Sohaib Mustafa, dkk., *How a Successful Implementation and Sustainable Growth of E-Commerce Can Be Achieved in Developing Countries; a Pathway Towards Green Economy*, Frontiers in Environmental Science, Vol.10, No.940659 (Agustus 2022), p.1–17.

Perdagangan elektronik, sebagai platform transaksi perdagangan yang mengandalkan teknologi, secara alami menghadapi tantangan hukum yang kompleks.⁷ Tidak hanya mengatur aspek keamanan transaksi, hukum juga berperan penting dalam memberikan jaminan perlindungan kepada semua pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce*, dengan penekanan khusus pada kepentingan konsumen.⁸ Keamanan siber adalah masalah global yang perlu diselesaikan. Pada akhirnya, kurangnya sistem keamanan yang andal menciptakan pengalaman yang berisiko bagi pelanggan saat berbelanja online. Dalam beberapa tahun terakhir, dunia telah menyaksikan sejumlah organisasi terkemuka dan bisnis internasional menjadi sasaran para penipu yang mencuri data konsumen dari bank data mereka.⁹ Pasar elektronik telah berkembang pesat dan dianggap sebagai bentuk ritel yang efektif dalam beberapa tahun terakhir. Meskipun ada pertumbuhan seperti itu, kurangnya transaksi fisik antara berbagai pihak, serta kekhawatiran pengguna mengenai privasi dan keamanan transaksi di platform perdagangan elektronik (*e-commerce*) telah membahayakan kepercayaan pengguna.¹⁰

Kajian hukum mengenai perlindungan konsumen menjadi aspek yang sangat signifikan, terutama dalam konteks transaksi *e-commerce*, di mana peran konsumen menjadi krusial dalam mencapai kesuksesan transaksional.¹¹ Dalam konteks transaksi *e-commerce*, peran konsumen menjadi elemen yang sangat esensial untuk mencapai kesuksesan, berdasarkan kenyataan yang terlihat dalam praktik transaksi tersebut.¹²

⁷ Adhi Prasetyo, dkk., *Konsep Dasar E-Commerce*, Yayasan Kita Menulis, Jakarta, 2021, p.27.

⁸ Ika Atikah, *Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) di Era Teknologi*, Muamalatuna, Vol.10, No.2 (Mei 2019), p.1–27.

⁹ Wiralestari Novita Sari, Achmad Hizazi, *Effect of Good Corporate Governance and Leverage on Profitability-Mediated Tax Avoidance (Study on Mining Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange 2016 – 2019)*, International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences, Vol.11, No.2 (Juni 2021), p.202–21.

¹⁰ Marzieh Soleimani, *Buyers' Trust and Mistrust in e-Commerce Platforms: A Synthesizing Literature Review*, Information Systems and E-Business Management, Vol.20, No.1 (November 2022), p.57–78.

¹¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: Sebagai Pedoman Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce Di Indonesia*, p. 67.

¹² Muhammad Khadafi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Kasus e-Commerce Melalui Sosial Media Instagram)*, Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016, p.46.

Muncul pertanyaan seputar sejauh mana hak-hak konsumen yang memiliki peran signifikan di transaksi *e-commerce* telah mendapatkan perlindungan yang memadai. Mengamati peran konsumen dalam konteks ini, penting untuk memastikan bahwa keberadaan mereka dilindungi dengan baik. *E-commerce* sangat penting bagi negara maju dan berkembang dalam memperkuat perekonomian dan mendukung pembangunan. Namun kenyataannya, setelah satu dekade pembangunan, adopsi *e-commerce* di berbagai negara masih belum merata karena perbedaan lingkungan hukum dan kebijakan untuk *e-commerce*.¹³

Bidang bisnis elektronik akan mengalami peningkatan pentingnya industri perdagangan elektronik di tahun-tahun mendatang. Revolusi perdagangan elektronik telah memberikan dampak yang sangat menguntungkan pada industri transaksi dengan membuka pasar baru dengan cepat dan menjembatani batasan-batasan. Hal ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap sistem pasar konvensional global dan memungkinkan peningkatan taraf hidup masyarakat.

E-commerce menguntungkan pembeli dan penjual sekaligus memberikan tantangan terhadap keberlanjutan Perusahaan tradisional.¹⁴ Tidak ada keraguan bahwa globalisasi dan infrastruktur informasi global telah mengubah dunia. Bersama-sama, mereka telah mengubah keinginan lama untuk mewujudkan dunia tanpa batas menjadi kenyataan. Namun banyak negara yang mengalami kesulitan dalam menjalankan aktivitas *e-business* nya. Mereka kekurangan peraturan dan infrastruktur untuk mempromosikan aktivitas dan sumber daya berbasis Internet.¹⁵ Perkembangan teknologi yang saling terhubung saat ini sangat berdampak pada hukum yang relevan melebihi kekhawatiran dan kendala yang ada di negara asal dan telah benar-benar dapat dijangkau di seluruh dunia.¹⁶

¹³ Ling Zhu, *Legal and Policy Environments: An Institutional Perspective of Global e-Commerce Adoption*, Proceedings of the 42nd Annual Hawaii International Conference on System Sciences, HICSS (Januari 2009), p.1–10.

¹⁴ Sharma Arti, Satish Kumar Mishra dan Kant Srivastav Vinay, *The Evolution And Impact Of E-Commerce*, Journal of Namibian Studies : History Politics Culture, Vol.33, No.1 (Mei 2023), p.1838–46.

¹⁵ Haitham Alali, dkk., *E-Marketplace Legal and Regulatory Framework in Jordan: A General View*, Journal of Theoretical and Applied Information Technology, Vol.85, No.2 (Maret 2016), p.221–27.

¹⁶ Lawrence J. Trautman, *How Google Perceives Customer Privacy, Cyber, E-Commerce, Political and Regulatory Compliance Risks*, SSRN Electronic Journal, Vol.10, No.1 (Juni 2017).

Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah merinci perlindungan hak-hak konsumen, terdapat kelemahan dalam cakupannya, khususnya dalam konteks transaksi elektronik. Proses transaksi elektronik, yang berbeda dengan transaksi jual beli konvensional yang melibatkan tatap muka langsung antara pembeli dan penjual, menimbulkan risiko pelanggaran hak konsumen yang lebih besar dalam transaksi *e-commerce*.¹⁷ Dalam transaksi *e-commerce*, konsumen tidak dapat bertemu langsung dengan pelaku usaha, melainkan menggunakan media internet sebagai sarana untuk bertransaksi. Perbedaan ini menyebabkan konsumen lebih rentan terhadap pelanggaran hak-haknya. Dalam transaksi konvensional, konsumen dapat mengidentifikasi, melihat, dan menyentuh barang atau produk yang akan dibeli.

Mereka dapat langsung memperoleh informasi dari barang tersebut dan memiliki kemampuan untuk mengeluh, mengadu, atau mendapatkan kompensasi langsung dari pelaku usaha dengan mengunjungi tempat usaha secara langsung. Dalam transaksi *e-commerce*, konsumen tidak memiliki akses langsung seperti dalam transaksi konvensional. Mereka tidak dapat melihat atau menyentuh barang secara fisik sebelum pembelian, sehingga risiko menerima produk yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan menjadi lebih tinggi. Undang-undang perlindungan konsumen belum sepenuhnya mengakomodasi dinamika dan risiko khusus yang terkait dengan transaksi elektronik. Oleh karena itu, perlu adanya penyesuaian dan peningkatan perlindungan hak konsumen dalam konteks *e-commerce*. Pernyataan umum mengenai perdagangan elektronik menyatakan bahwa aspek yuridis di ruang siber tidak dapat disederhanakan dengan menggunakan parameter dan kriteria hukum konvensional semata. Hal ini disebabkan apabila pendekatan semacam itu digunakan, maka akan muncul berbagai kesulitan serta potensi pelanggaran hukum yang dapat menghindari penegakan hukum. Kegiatan yang berlangsung di ruang siber merupakan aktivitas virtual, meskipun bukti yang ada bersifat elektronik, dampaknya tetap sangat nyata. Oleh karena itu, subjek pelaku kegiatan di ruang siber harus diidentifikasi sebagai individu yang terlibat dalam tindakan hukum yang memiliki dampak nyata.

¹⁷ Yanci Libria Fista, Aris Machmud dan Suartini Suartini, *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Binamulia Hukum, Vol.12, No.1 (Agustus 2023), p.177–89.

Isu penting lainnya dalam pola penyelenggaraan *e-commerce* adalah infrastruktur kelembagaan yang diciptakan untuk pengawasan pasar yang efisien, yang bertujuan untuk memastikan bahwa produk mematuhi persyaratan yang berlaku, sehingga memberikan perlindungan tingkat tinggi terhadap kepentingan publik, sebagai respons terhadap kebutuhan untuk melindungi kepentingan umum. kesehatan dan keselamatan, perlindungan konsumen dan pergerakan bebas produk.¹⁸

Adanya resiko yang besar kepada konsumen pada transaksi *e-commerce*, maka diharapkan dengan adanya Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bisa memberi perlindungan terhadap konsumen pada transaksi *e-commerce* sehingga konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce* mendapatkan jaminan perlindungan hukum. Menurut¹⁹ Transaksi *e-commerce*, sebagai bentuk transaksi yang rentan terhadap pelanggaran hak konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menjadikannya riskan. Salah satu alasan utamanya adalah ketidakjaminan keselamatan dan keamanan dalam penggunaan barang dan atau jasa.

Hal ini disebabkan oleh ketidakmampuan konsumen untuk secara langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan melalui internet seperti yang biasanya terjadi dalam transaksi konvensional dimana pembeli dan penjual bertemu langsung. Selain itu, kekurangan informasi yang jelas tentang produk (barang dan jasa) yang ditawarkan menjadi kendala utama. Informasi yang tersedia pada transaksi *e-commerce* sering kali dibuat sepihak oleh penjual/pelaku usaha, menyebabkan ketidakpastian bagi konsumen yang harus mendapatkan informasi yang cukup saat bertransaksi. Keadaan ini membatasi hak konsumen untuk mengeluh, mengadu, maupun memperoleh kompensasi, karena transaksi *e-commerce* dilakukan tanpa tatap muka. Selanjutnya, transaksi *e-commerce*, konsumen umumnya melakukan pembayaran sebelum pesannya diproses oleh penjual/pelaku usaha. Situasi ini memberikan risiko tinggi, dengan peluang keterlambatan pengiriman barang yang dipesan, ketidaksesuaian isi atau

¹⁸ Mihaela Tofan dan Ionel Bostan, *Some Implications of the Development of E-Commerce on EU Tax Regulations*, Laws, Vol.11, No.1 (Februari 2022), p.1–26.

¹⁹ Abdurrahman Mazli, *Urgensi Pembaharuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era E-Commerce*, Lex Renaissance, Vol.6, No.2 (Oktober 2021), p.298–312.

kualitas dengan pesanan, atau bahkan ketidaksampain pesanan ke konsumen. Maka, perlindungan hak-hak konsumen dalam konteks *e-commerce* memerlukan perhatian khusus untuk mengatasi risiko-risiko tersebut.

Maka penelitian ini menggali bagaimana pendekatan preventif dan refresif terhadap perlindungan hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*?. Penelitian ini akan memberikan wawasan berharga dalam konteks perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* yang terus berubah dan berkembang, sehingga hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* dapat dilindungi, Sehingga penting untuk meneliti, Bagaimana pendekatan preventif dan refresif terhadap perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* ?

B. PEMBAHASAN

Pendekatan preventif dan refresif terhadap perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* yaitu:

1. Perlindungan Konsumen dalam Bentuk Preventif

Upaya preventif dalam perlindungan konsumen mengacu pada langkah-langkah untuk mencegah terjadinya situasi yang merugikan, terutama kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen saat bertransaksi dalam *e-commerce*. Penerapan pendekatan preventif ini sangat penting karena menyelesaikan sengketa *e-commerce* bisa menjadi proses yang rumit, memakan waktu, dan kadang-kadang memerlukan biaya yang cukup tinggi. Oleh karena itu, upaya pencegahan sangat diperlukan. Beberapa langkah yang dapat diambil untuk mencegah terjadinya kerugian dalam konteks *e-commerce* meliputi:

a. Pembinaan Konsumen

Pembinaan konsumen memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman kepada konsumen tentang hak-hak mereka dalam bertransaksi, serta mendorong pelaku usaha untuk beroperasi secara etis. Perlindungan konsumen di Indonesia masih merupakan isu yang terus berkembang, sehingga tidak mengherankan jika banyak konsumen yang belum sepenuhnya menyadari hak-hak mereka. Kesadaran akan hak-hak ini berkaitan erat dengan pemahaman hukum. Semakin tinggi tingkat pemahaman hukum di masyarakat, semakin besar pula penghargaan terhadap hak-hak pribadi dan hak-hak orang lain.

Penyuluhan konsumen tidak selalu harus melalui jalur pendidikan formal, tetapi dapat dilakukan melalui media massa atau melalui inisiatif lembaga nonpemerintah. Melalui kegiatan sosialisasi dalam masyarakat, informasi tentang hak-hak konsumen dapat disampaikan kepada masyarakat secara lebih luas. Dalam era di mana teknologi semakin kompleks, produk-produk juga semakin beragam, dan hal ini menuntut penyediaan informasi yang lebih komprehensif kepada konsumen.²⁰ Saat informasi ini disampaikan tanpa penekanan berlebihan pada unsur komersialisasi, itu juga berperan sebagai bentuk pendidikan bagi konsumen.

Pentingnya pendidikan konsumen semakin terasa di era Informasi Teknologi (IT) saat ini, menjadi krusial dalam menanggapi ancaman *cybercrime*. Ancaman ini tidak hanya berasal dari pelaku usaha, tetapi juga melibatkan pihak ketiga dalam kejahatan internet (*cybercrime*). Edukasi konsumen perlu melibatkan pemahaman yang komprehensif tentang hak, kewajiban, dan tanggung jawab semua pihak terlibat, termasuk konsumen, pelaku usaha, dan bahkan bank terkait transaksi kartu kredit. Salah satu aspek utama dalam pendidikan ini adalah pentingnya menjaga keamanan password, seperti merahasiakan dan tidak mengungkapkan PIN/Password kepada siapa pun, termasuk petugas penyelenggara. Lebih lanjut, edukasi konsumen harus menekankan penggunaan PIN/Password yang sulit ditebak, melakukan perubahan rutin dalam PIN/Password, menghindari mencatat PIN/Password secara fisik, dan menggunakan PIN yang berbeda untuk produk yang berbeda.²¹

Adapun ketentuan yang telah diuraikan di atas tersebut juga selaras dengan prinsip-prinsip serta tujuan yang tercantum dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 3 ayat (3). Pasal ini juga menegaskan urgensi prinsip kehati-hatian dalam konteks pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik.

²⁰ Verga Syaharani Sukma, Lia Nuraini, dan Muhammad Fajar Hidayat, *Perlindungan Konsumen terhadap Makanan Impor Tanpa Label Bahasa Indonesia yang Dijual Melalui E-Commerce bagi Penjual Serta Konsumen di Indonesia*, Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora, Vol.2, No.5 (September 2025), p.329–38.

²¹ Bagus Hanindy Mantra, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, Reformasi Hukum, Vol.3, No.1 (Oktober 2007), p.1–21.

Asas kehati-hatian menjadi landasan bagi semua pihak yang terlibat untuk secara cermat mempertimbangkan setiap aspek yang berpotensi menimbulkan kerugian, baik untuk diri mereka sendiri maupun pihak lain, dalam penggunaan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik.

b. Pengawasan dan Perlindungan oleh Pemerintah

Kewajiban pemerintah dalam melakukan pengawasan dan perlindungan dijelaskan dalam kerangka hukum yang mengatur aspek-aspek ini. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menggarisbawahi kewajiban pemerintah dalam Pasal 40 ayat (2), yang menyatakan bahwa "Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk melindungi kepentingan umum dari berbagai gangguan yang mungkin timbul akibat penyalahgunaan Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik yang dapat mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku."^{22, 23} Prinsip perlindungan ini juga terwujud dalam ayat (3), (4), dan (5) dari pasal yang sama. Ayat-ayat ini mengamanatkan bahwa lembaga atau instansi yang memiliki data elektronik yang dianggap strategis harus menjaga salinan cadangan (*backup*) dari data tersebut. Langkah ini diambil untuk menjaga keberlangsungan dan keamanan data elektronik tersebut, serta melindungi data dari risiko kerusakan, kehilangan, atau serangan yang mungkin terjadi.

Dalam Pasal 30 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa tugas pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen dan penerapan peraturan perundang-undangan dilakukan oleh berbagai pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sebagai contoh lembaga swadaya masyarakat, memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan tugas pengawasan ini.

²² Ulfatul Hasanah dan Tazkiatul Aulia, *Studi Komparasi: Restorative Justice Indonesia dan Belanda sebagai Alternatif Penyelesaian Perkara Pidana*, Sapientia Et Virtus, Vol.9, No.2 (Mei 2024), p.415–29.

²³ Cahya Wulandari, *Dinamika Restorative Justice dalam Sistem Peradilan Pidana di Indonesia*, Jurnal Jurisprudence, Vol.10, No.2 (Maret 2021), p.233–49.

Dalam Pasal 30 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa pengawasan terhadap implementasi perlindungan konsumen dan penerapan peraturan perundang-undangan terkait melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen berbasis swadaya masyarakat. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merupakan salah satu contoh lembaga swadaya masyarakat yang berperan aktif dalam menjalankan tugas ini. Salah satu entitas yang turut andil dalam melindungi konsumen adalah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, sebagaimana diatur dalam Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.²⁴

Tanggung jawab lembaga ini mencakup penyampaian informasi untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak, kewajiban, dan kebijakan berhati-hati saat mengkonsumsi barang dan jasa. Selain itu, lembaga ini memberikan nasihat kepada konsumen yang membutuhkannya, menjalin kerjasama dengan instansi terkait untuk meningkatkan perlindungan konsumen, mendukung konsumen dalam mempertahankan hak-haknya, dan melaksanakan pengawasan bersama-sama dengan pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen. Melalui peran integralnya, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dan praktik bisnis yang adil diikuti oleh penyedia barang dan jasa.

Selain mekanisme pengawasan yang dijalankan oleh pihak pemerintah, peran yang tak kalah pentingnya adalah keterlibatan masyarakat itu sendiri. Dalam konteks ini, lembaga swadaya masyarakat seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) memainkan peran yang signifikan. YLKI secara rutin melakukan pengujian produk tertentu dan mempublikasikan hasilnya.²⁵

²⁴ Alfina Maharani dan Adnand Darya Dzikra, *Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Tinjauan Literatur)*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, Vol.2, No.6 (Juli 2021), p.656–66.

²⁵ Bagus Hanindy Mantra, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, p.16.

Ketika menghadapi isu-isu yang berkaitan dengan keluhan konsumen di tingkat kebijakan, organisasi konsumen sering kali harus berperan sebagai perwakilan. Dengan kata lain, organisasi konsumen seperti YLKI bertindak sebagai wakil yang memperjuangkan kepentingan dan pandangan konsumen dalam berbagai kelembagaan yang ada, baik yang diinisiasi oleh pelaku usaha dan asosiasinya maupun oleh pemerintah. Sebagai sebuah LSM, YLKI memainkan peran penting dalam kerangka perlindungan konsumen, dengan tujuan utamanya adalah melayani dan meningkatkan martabat serta kepentingan konsumen.

2. Perlindungan Konsumen dalam Bentuk Represif

Dalam konteks transaksi *e-commerce*, ada banyak faktor yang dapat memicu timbulnya sengketa. Sengketa semacam ini memiliki potensi untuk merusak kepercayaan konsumen terhadap sistem *e-commerce*, sehingga menjadi suatu keharusan untuk memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Transaksi *e-commerce* dapat memiliki cakupan yang melibatkan baik tingkat nasional maupun internasional. Ketika kita berbicara tentang transaksi *e-commerce* dengan tingkat internasional, ini mengindikasikan bahwa transaksi tersebut dapat melibatkan pihak-pihak dari berbagai negara, yang sesuai dengan sifat *e-commerce* yang tidak terbatas oleh batas-batas negara.

Salah satu tantangan yang muncul dalam transaksi *e-commerce* bersifat internasional adalah menentukan yurisdiksi hukum atau pengadilan yang akan digunakan untuk menyelesaikan sengketa. Pengaturan masalah ini terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE, khususnya dalam Pasal 18. Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang tersebut memberikan keleluasaan kepada para pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce* untuk memilih hukum yang akan mengatur transaksi yang mereka lakukan. Oleh karena itu, penting bagi para pihak untuk dengan jelas menentukan hukum yang akan berlaku dalam perjanjian mereka sebagai langkah antisipatif terhadap potensi sengketa di masa mendatang (pilihan hukum). Dalam konteks transaksi bisnis internasional yang menggunakan *e-commerce*, terdapat beberapa prinsip hukum internasional yang relevan, sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Zein.²⁶

²⁶ Yahya Ahmad Zein, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce Dalam Transaksi Nasional & Internasional*, Mandar Maju, Bandung, 2009, p.78.

a. Prinsip kesepakatan para pihak (Konsensus)

Prinsip kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat menjadi aspek yang sangat mendasar dalam menyelesaikan sengketa dalam bisnis internasional, termasuk dalam transaksi bisnis yang melibatkan *e-commerce*. Prinsip ini menjadi dasar utama dalam menentukan apakah proses penyelesaian sengketa yang sedang berlangsung akan diakhiri atau diteruskan. Oleh karena itu, nilai esensial dan rasional dari prinsip ini sangatlah penting, mengingat bahwa dalam setiap sengketa, setidaknya terdapat keinginan berseberangan atau bertentangan antara pihak-pihak yang terlibat. Kesepakatan para pihak untuk memilih metode penyelesaian sengketa menjadi unsur yang sangat krusial. Badan-badan peradilan, termasuk arbitrase, harus menghormati dan menerapkan kesepakatan yang telah dibuat oleh para pihak.

b. Prinsip kebebasan memilih cara-cara penyelesaian sengketa

Prinsip ini mencerminkan konsep bahwa setiap pihak memiliki kebebasan sepenuhnya untuk menentukan dan memilih metode atau mekanisme yang akan digunakan dalam menyelesaikan sengketa (*Principle of free choice of means*).

Dalam hal ini dapat dilakukan dengan berbagai upaya hukum seperti:

1) Upaya Represif Unsur Pidana sebagai *Ultimum Remedium*

Ultimum Remedium adalah asas dalam hukum pidana yang secara harfiah berarti "obat terakhir" atau "upaya terakhir". Asas ini menegaskan bahwa sanksi pidana, yang bersifat represif (menghukum dan memberikan efek jera), seharusnya menjadi pilihan terakhir dalam penegakan hukum, setelah semua upaya penyelesaian lain dari bidang hukum non-pidana (seperti hukum perdata atau hukum administrasi) atau nonlitigasi (di luar pengadilan) dinilai tidak efektif atau tidak memadai.²⁷ Fungsi utama dari hukum pidana adalah represif yaitu menindak dan memberikan sanksi bagi pelaku tindak pidana yang melanggar

²⁷ Muhammad Syahrudin Ramadhan, dkk., *Implementasi Peraturan Hukum dan Upaya Represif yang Dilakukan untuk Melibatkan Kasus Pelanggaran HAM di Indonesia*, TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora, Vol.2, No.4 (November 2024), p.75–85.

norma hukum, dengan tujuan: Preventif Umum (pencegahan umum) yang membuat masyarakat jera. Preventif Khusus (pencegahan khusus) membuat pelaku jera dan memperbaiki diri.²⁸ Penerapan asas *ultimum remedium* mencerminkan kesadaran bahwa hukum pidana memiliki dampak negatif besar, seperti stigma sosial, kerugian psikologis, dan masalah *overcrowding* di lembaga pemasyarakatan. Oleh karena itu, hukum pidana harus digunakan secara hati-hati.

2) Ganti Kerugian

Dalam sistem hukum pidana, aspek ganti kerugian memiliki peran penting, terutama bagi korban. Pemberian ganti kerugian (*reparation* atau *restitusi*) bertujuan untuk memulihkan kerugian yang diderita oleh korban akibat tindak pidana [4]. Sebelum adanya fokus pada keadilan restoratif, penyelesaian perkara pidana cenderung berfokus pada hubungan antara pelaku dan negara (melalui tuntutan pidana), sementara kepentingan korban seringkali terabaikan. Mekanisme ganti kerugian, baik melalui ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHP) (seperti permohonan ganti rugi) atau melalui undang-undang khusus seperti Undang-Undang Perlindungan Saksi dan Korban, menjadi salah satu cara untuk menyeimbangkan fokus penegakan hukum agar tidak hanya berorientasi pada penghukuman pelaku, tetapi juga pada pemulihan kondisi korban.²⁹ Dalam konteks *ultimum remedium* dan keadilan restoratif, ganti kerugian menjadi salah satu bentuk sanksi nonpidana atau kesepakatan pemulihan yang harus dipenuhi oleh pelaku agar perkara dapat diselesaikan di luar jalur pemidanaan formal.

²⁸ Zennia Almaida dan Moch. Najib Imanullah, *Perlindungan Hukum Preventif dan Represif bagi Pengguna Uang Elektronik dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai*, Privat Law, Vol.9, No.1 (Januari-Juni 2021), p.218–26.

²⁹ Nirin Cristin Slavina Nadeak dan Taun Taun, *Penerapan Keadilan Restoratif (Restoratif Justice) dalam Kasus Tindak Pidana Ringan*, Penyebab: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan, Vol.13, No.6 (Juni 2025), p.121–30.

3) Prinsip Keadilan Restoratif (*Restorative Justice*)

Keadilan Restoratif ialah pendekatan penyelesaian perkara tindak pidana yang melibatkan pelaku, korban, keluarga pelaku/korban, dan pihak lain terkait untuk bersama-sama mencari penyelesaian yang adil, dengan menitikberatkan pada pemulihan kembali pada keadaan semula dan bukan pembalasan. Keadilan restoratif ialah wujud implementasi konkret dari asas *ultimum remedium*. Filosofi utamanya adalah Kejahatan sebagai pelanggaran terhadap orang dan hubungan antarmanusia, bukan sekadar pelanggaran terhadap negara. Fokus pada pemulihan kerugian korban dan tanggung jawab pelaku untuk memperbaikinya.³⁰

Keadilan restoratif menggeser paradigma dari keadilan retributif (pembalasan) ke keadilan pemulihan (restoratif), yang sejalan dengan semangat *ultimum remedium* untuk menghindari pembedaan sebagai solusi pertama. Penerapan keadilan restoratif di Indonesia umumnya dibatasi pada tindak pidana ringan, perkara anak, dan beberapa tindak pidana khusus lainnya, yang bertujuan untuk memastikan bahwa hanya kejahatan yang benar-benar serius (*extraordinary crime*) yang dikenakan sanksi pidana secara represif. Secara keseluruhan, *ultimum remedium* adalah payung asas yang membatasi penggunaan pidana. Keadilan restoratif dan mekanisme ganti kerugian adalah instrumen alternatif utama yang digunakan untuk memenuhi asas tersebut, dengan cara memulihkan hubungan dan kerugian, sehingga unsur pidana (represif) benar-benar menjadi pilihan terakhir.

c. Prinsip kebebasan memilih hukum

Prinsip kebebasan dalam memilih hukum menjadi landasan bagi pengadilan untuk menjatuhkan keputusan dalam penyelesaian sengketa, dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip keadilan, kewajaran, dan kesesuaian dalam metode penyelesaian yang digunakan.³¹ Contoh dari prinsip kebebasan memilih ini harus selalu dihormati oleh badan peradilan.

³⁰ Gemilang Perdana Ginting, Azhali Siregar, dan Rahul Ardian Fikri, *Penerapan Restorative Justice Dalam Sistem Peradilan Pidana*, Locus, Vol.4, No.5 (2025), p.280–86.

³¹ Alfred Yetno, *Penyelesaian Kasus Hukum pada Perdagangan Elektronik atau E-Commerce bagi Konsumen di Era Digital di Indonesia*, Satya Dharma, Vol.5, No.2 (2022), p.168.

d. Prinsip itikad baik (*Good Faith*)

Prinsip itikad baik dapat dianggap sebagai prinsip yang fundamental dan paling pokok dalam penyelesaian sengketa. Prinsip ini mengharuskan serta mewajibkan adanya niat baik dari semua pihak dalam menyelesaikan sengketa mereka. Dalam konteks penyelesaian sengketa, prinsip ini dapat diamati melalui dua tahap yang berbeda. Pertama, prinsip itikad baik digunakan untuk mencegah munculnya sengketa yang dapat mempengaruhi hubungan baik antara negara atau pihak-pihak yang terlibat. Kedua, prinsip ini menjadi hal yang mutlak ketika para pihak harus menyelesaikan sengketa mereka, sebagaimana diakui dalam hukum bisnis internasional. Metode-metode penyelesaian sengketa seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase, pengadilan, atau pilihan-pilihan lainnya semua harus dilakukan dengan itikad baik yang kuat.

e. Prinsip *Exhaustion of Lokal Remedies*

Menurut prinsip ini, hukum kebiasaan internasional menetapkan bahwa sebelum para pihak mengajukan sengketa ke pengadilan internasional, langkah-langkah penyelesaian sengketa yang tersedia atau diberikan oleh sistem hukum nasional suatu negara harus terlebih dahulu ditempuh (*exhausted*). Dari penjelasan ini terlihat bahwa kebebasan para pihak dalam memilih hukum memiliki batasan yang perlu diperhatikan, sesuai dengan prinsip-prinsip dan pembatasan yang telah diuraikan sebelumnya. Meskipun demikian, terdapat situasi di mana para pihak tidak mencantumkan klausul pilihan hukum dalam kontrak elektronik yang mereka buat. Dalam kondisi semacam ini, Pasal 18 ayat (3) menetapkan bahwa hukum yang berlaku bagi para pihak akan ditentukan berdasarkan prinsip Hukum Perdata Internasional (HPI). Dalam ranah Hukum Perdata Internasional, terdapat berbagai teori yang digunakan untuk menentukan hukum yang berlaku dalam sebuah kontrak internasional. Beberapa dari teori-teori tersebut melibatkan:

- 1) Teori *Lex loci contractus*, Hukum yang berlaku dalam suatu kontrak pada awalnya adalah hukum tempat di mana kontrak tersebut dibuat. Meskipun merupakan teori klasik, pendekatan ini seringkali sulit diterapkan dalam praktik pembentukan kontrak internasional modern. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa pihak-pihak yang

berkontrak tidak selalu berada di lokasi yang sama atau bertatap muka saat kontrak dibentuk, terutama dalam situasi di mana kontrak dibentuk melalui komunikasi jarak jauh seperti telepon atau media lainnya (disebut sebagai "*contract between absent person*"). Untuk mengatasi keterbatasan teori klasik ini, ada dua alternatif yang tersedia. Pertama, terdapat teori "*postbox*," yang menyatakan bahwa hukum yang berlaku adalah hukum di lokasi kotak surat (*postbox*) di mana pihak yang menerima tawaran memasukkan surat penerimaan tawaran tersebut. Kedua, ada teori "penerimaan," yang mengklaim bahwa hukum yang berlaku adalah hukum di tempat di mana pihak yang mengajukan tawaran menerima surat penerimaan tawaran dari pihak yang menerima tawaran tersebut. Oleh karena itu, kedua teori ini berusaha memberikan panduan yang lebih relevan dalam konteks kontrak internasional modern yang sering melibatkan komunikasi elektronik dan jarak jauh.

- 2) Teori *Lex loci solutionis*, Prinsip yang diterapkan adalah bahwa hukum yang berlaku dalam suatu perjanjian adalah hukum dari tempat di mana perjanjian tersebut dilaksanakan, bukan di tempat di mana kontraknya ditandatangani. Salah satu kendala utama yang muncul dalam konteks kontrak semacam ini adalah ketika perjanjian harus dilaksanakan di lokasi yang berbeda-beda, seperti dalam kasus kontrak jual beli yang melibatkan pihak-pihak (penjual dan pembeli) yang berada di negara yang berbeda dan tunduk pada sistem hukum yang berbeda pula.
- 3) Teori *the proper law of contract*, Prinsip yang diterapkan adalah bahwa hukum yang berlaku dalam suatu kontrak adalah hukum dari negara yang paling sesuai dengan kontrak tersebut. Pendekatan ini dilakukan dengan mencari titik berat atau hubungan yang paling kuat dengan kontrak (*center of gravity*) dalam penentuan hukum yang berlaku.³²

³² Hasna Afifah, *Keadilan Restoratif dalam Dinamika Pembaruan Hukum Pidana Indonesia Konten Artikel Utama*, Jurnal Syntax Admiration, Vol.5, No.8 (Agustus 2024), p.3007–15.

4) Teori *the most characteristic connection*, Hukum yang berlaku dalam suatu konteks adalah hukum yang berasal dari pihak yang melakukan prestasi yang memiliki karakteristik dalam kontrak tersebut. Pendekatan ini memiliki keunggulan, yakni dapat menghindari beberapa kesulitan yang timbul, seperti keharusan untuk melakukan penentuan berdasarkan *lex loci contractus* atau *lex loci solutionis*. Selain itu, teori ini juga menawarkan tingkat kepastian hukum yang lebih awal dalam penentuan hukum yang berlaku.³³ (Gautama, 1998).

Selain memiliki kebebasan dalam menentukan hukum yang akan berlaku, para pihak juga memiliki hak untuk secara langsung menunjuk forum pengadilan, arbitrase, dan lembaga penyelesaian sengketa lain yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa di antara mereka, seperti yang diatur dalam Pasal 18 ayat 4 Undang-Undang ITE. Pasal 18 ayat 4 dan 5 UU ITE secara prinsip telah mengatur tentang forum yang dapat digunakan dalam proses penyelesaian sengketa, yang menyatakan bahwa "para pihak berwenang untuk menentukan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang memiliki kewenangan untuk menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik" (ayat 4).³⁴

Menurut pendapat Rule sebagaimana dikutip oleh Moch. Basarah, dengan meningkatnya aktivitas *e-commerce* melalui internet, seringkali menyebabkan konflik antara pihak-pihak yang terlibat. Oleh karena itu, skenario internasional memerlukan metode penyelesaian sengketa yang lebih cepat, ekonomis, dan efisien daripada proses arbitrase konvensional. Untuk mengantisipasi tantangan ini, diperlukan kerangka hukum yang tidak menghambat perkembangan *e-commerce*. Salah satu solusi yang dikenal sebagai "*Online Dispute Resolution*" (Penyelesaian Sengketa Online) seperti yang dijelaskan oleh Moch. Basarah.³⁵

³³ Ali Imran, *Legal Responsibility: Membumikan Asas Hukum Islam di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2015, p.43.

³⁴ Zennia Almada dan Moch. Najib Imanullah, *Perlindungan Hukum Preventif dan Represif bagi Pengguna Uang Elektronik dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai*.

³⁵ Moch. Basarah, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional dan Modern (Online) Tle*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2011, p.46.

Metode ini dapat dilakukan melalui jaringan internet yang terkoneksi (*interconnected networking*) atau jika perlu, pertemuan tatap muka dapat diadakan secara audiovisual melalui media video konferensi, sebagaimana yang disebutkan dalam penelitian Basarah.

Online Dispute Resolution (ODR) adalah: merupakan metode penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui internet, di mana prosesnya melibatkan pihak-pihak yang berada di berbagai negara tanpa perlu melakukan pertemuan fisik (*face to face*). Adapun bentuk dari ODR (Alternatif Penyelesaian Sengketa secara *Online*) seperti *online negotiation*, *online mediation*, dan *online arbitrasi*.³⁶ Penyelesaian sengketa melalui arbitrase online menjadi pilihan utama di kalangan pelaku bisnis internasional karena keputusannya memiliki sifat *final and binding*, berbeda dengan bentuk penyelesaian lain yang tidak memiliki sifat *final and binding*.

Putusan arbitrase "*final and binding*" merujuk pada sifat keputusan yang bersifat final dan memiliki kekuatan hukum yang mengikat para pihak, sebagaimana diatur dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penyelesaian sengketa melalui ODR khususnya arbitrase online masih belum populer di Indonesia sebagai mana penulis kutip dari pendapat Moch. Basarah, sebagai berikut: Penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* (ODR), terutama melalui arbitrase online, masih belum umum di Indonesia karena ODR dan arbitrase online belum banyak dikenal oleh masyarakat luas. Meskipun demikian, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memberikan landasan hukum yang jelas untuk melaksanakan arbitrase secara online di Indonesia. Pengenalan penyelesaian sengketa dengan menggunakan ODR dan arbitrase online sebenarnya dapat memberikan banyak manfaat, termasuk mengurangi biaya yang signifikan dalam proses penyelesaian sengketa, terutama mengingat para pihak yang terlibat sering kali berasal dari berbagai negara dengan batasan lintas negara (transnasional).³⁷

³⁶ *Ibid.*, p. 78.

³⁷ Moch. Basarah, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional dan Modern (Online) Tle*, p. 83.

Namun, di Indonesia belum ada ketentuan khusus yang mengatur secara rinci mengenai arbitrase online. Hanya terdapat satu pasal yang membahas hal ini dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Oleh karena itu, diperlukan penafsiran yang konstruktif dan pemahaman yang lebih mendalam untuk mengembangkan praktik arbitrase online di negara ini. Menurut pendapat penulis, sudah seharusnya ada ketentuan yang khusus mengatur tentang penyelesaian sengketa secara online (ODR).

Alternatif ini dapat diatur melalui peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Hal ini disebabkan oleh transaksi *e-commerce* yang sering melibatkan pihak-pihak internasional, yang sulit untuk berkumpul secara fisik dalam penyelesaian sengketa tradisional. Selain itu, penggunaan penyelesaian sengketa tradisional juga dapat mengakibatkan biaya yang tidak sedikit.

3. Praktik Perlindungan terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* di Indonesia

Pemerintah Indonesia dalam rangka melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce*, terdapat dua bentuk penyelesaian sengketa yang dapat digunakan, yaitu penyelesaian secara non-litigasi dan penyelesaian melalui litigasi.

a. Penyelesaian sengketa secara Non Litigasi

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur nonlitigasi atau di luar pengadilan diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa arbitrase adalah metode penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang bergantung pada perjanjian arbitrase tertulis antara para pihak yang terlibat dalam sengketa. Sementara itu, Pasal 1 ayat (10) mendefinisikan Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai suatu lembaga yang memfasilitasi penyelesaian sengketa atau perbedaan pendapat melalui prosedur yang disetujui oleh para pihak, seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian oleh ahli, yang dilakukan di luar pengadilan.³⁸

³⁸ Imam Gunawan, *Upaya Preventif dan Represif dalam Penanggulangan Kebocoran Data pada Penyelenggaraan Pinjaman Online*, Jurnal *Officium Notarium*, Vol.4, No.1 (Mei 2024), p.25–49.

Penyelesaian sengketa dengan cepat dan efisien seringkali dapat dilakukan melalui jalur non litigasi, seperti alternatif penyelesaian sengketa. Namun, seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi, alternatif penyelesaian sengketa juga mengalami perkembangan, yakni penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui media elektronik, yang lebih dikenal dengan istilah *Online Dispute Resolution* (ODR). Seiring dengan peningkatan penggunaan internet, menjadi semakin penting untuk memiliki mekanisme yang efisien dalam menyelesaikan sengketa yang menggunakan internet sebagai media, mengingat proses penyelesaian sengketa tradisional atau offline, seperti melalui pengadilan, cenderung mahal dan memakan waktu yang sangat lama.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi merupakan cara yang digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan. Prinsip-prinsip terkait penyelesaian sengketa ini telah diatur dalam undang-undang, seperti Pasal 18 ayat 4 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang memberikan wewenang kepada para pihak untuk menentukan forum penyelesaian sengketa, baik itu melalui pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang memiliki kewenangan untuk menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik (ayat 4). Selanjutnya, dalam Pasal 45 ayat 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa jika sudah ada upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang telah dipilih, pengajuan gugatan melalui pengadilan hanya dapat dilakukan jika upaya tersebut dinilai tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang terlibat dalam sengketa tersebut.

ODR sebenarnya bukanlah suatu konsep yang benar-benar baru, mengingat prosedurnya tidak terlalu berbeda jauh dari Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang sudah ada. Perbedaan mendasar antara keduanya adalah dalam ODR, para pihak dapat melakukan penyelesaian tanpa harus bertemu secara fisik. Salah satu keuntungan utama dari penyelesaian melalui ODR adalah efisiensi biaya yang tinggi, karena tidak ada keharusan untuk melakukan pertemuan langsung antara para pihak, hakim, arbiter atau mediator.

Hal ini menghindarkan biaya perjalanan, akomodasi, dan biaya administrasi yang biasanya diperlukan dalam proses penyelesaian sengketa tradisional.³⁹

b. Penyelesaian sengketa secara Litigasi

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 38 ayat 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 38 ayat 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan hak kepada setiap individu untuk mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang mengakibatkan kerugian. Gugatan yang diajukan dalam hal ini adalah gugatan perdata, sesuai dengan Pasal 39 ayat 1 Undang-Undang yang sama.⁴⁰ Sementara itu, dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa setiap konsumen yang merasa dirugikan memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha. Gugatan tersebut dapat diajukan melalui lembaga yang memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Dengan pengakuan alat bukti elektronik sebagai bukti yang sah di pengadilan, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 5 ayat 1, 2, dan 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, maka konsumen memiliki akses ke berbagai alat bukti yang dapat digunakan dalam proses hukum di pengadilan.

- 1) Bukti transfer atau bukti pembayaran.
- 2) SMS atau e-mail yang mencatat kesepakatan untuk melakukan pembelian.
- 3) Informasi terkait pelaku usaha, seperti nama, alamat, nomor telepon, dan nomor rekening.

³⁹ Risna Ayu Lestari dan Darlius Darlius, *The Position of the Guardian in a Marriage and Its Legal Consequences (Case Study In Hiang Tinggi Kerinci Village)*, Bustanul Fuqaha: Jurnal Bidang Hukum Islam, Vol.6, No.1 (April 2025), p.82–103.

⁴⁰ Hannilfi Yusra, Darlius dan Susi Susanti, *Penyebab Pelecehan Seksual terhadap Anak dan Akibat Hukumnya Ditinjau dari Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Anak No 23 Tahun 2002 (Studi Kasus di Pengadilan Negeri Padang Panjang)*, Jurnal Ilmiah Multidisiplin, Vol.1, No.7 (Juni 2022), p.2004–14.

Menurut Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pihak-pihak yang berhak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen meliputi:

- 1) Seorang konsumen yang mengalami kerugian atau ahli warisnya.
- 2) Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama.
- 3) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat seperti berbentuk badan hukum atau yayasan yang tujuannya adalah untuk kepentingan konsumen.
- 4) Pemerintah atau instansi terkait.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh konsumen ketika mereka ingin mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen, seperti yang dijelaskan oleh (Sidabolok, 2006). Hal ini termasuk: konsumen dapat mengajukan gugatan tanpa memandang besarnya kerugian yang mereka alami. Penting untuk diingat bahwa kepentingan konsumen tidak hanya diukur dari segi nilai uang kerugiannya.

- 1) Prinsip bahwa akses ke sistem peradilan harus terbuka untuk semua, termasuk konsumen yang mungkin memiliki kerugian kecil atau berada dalam kondisi ekonomi yang kurang baik.
- 2) Upaya ini juga bertujuan untuk menjaga integritas dari lembaga peradilan itu sendiri, sehingga proses hukum dapat dijalankan dengan adil dan objektif.

Dalam konteks ini, penting untuk memahami bahwa dalam kasus perlindungan konsumen, beban pembuktian mengenai adanya unsur kesalahan menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan prinsip pertanggung jawaban produk (*product liability*) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana tertera dalam Pasal 19 juncto Pasal 28 dari undang-undang tersebut. Prinsip ini berbeda dengan teori beban pembuktian dalam acara biasa, di mana konsumen sebagai penggugat bertanggung jawab untuk membuktikan adanya unsur kesalahan. Dengan mendasarkan diri pada prinsip *product liability* ini, maka konsumen yang mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha hanya perlu menunjukkan bahwasanya produk yang diterimanya dari pelaku usaha tersebut,

telah mengalami kerusakan pada saat diserahkan oleh pelaku usaha, dan kerusakan tersebut telah menimbulkan kerugian atau kecelakaan bagi konsumen.⁴¹

Dengan prinsip hukum yang menyatakan bahwa setiap individu yang menyebabkan kerugian pada orang lain harus bertanggung jawab atas tindakannya, konsumen memiliki hak untuk mengajukan tuntutan kompensasi atau ganti rugi kepada pelaku usaha. Prinsip ini sesuai dengan Pasal 19 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kompensasi yang dapat diminta oleh konsumen, sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut, mencakup pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa sejenis atau yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam upaya menyelesaikan sengketa perdagangan elektronik atau *e-commerce* di Indonesia, terlihat bahwa mekanisme melalui pengadilan (litigasi) tidak selalu efektif. Hal ini disebabkan oleh seringnya gugatan sengketa dengan jumlah nominal yang relatif kecil dibandingkan dengan biaya yang diperlukan. Meskipun nilai nominal gugatan seringkali kecil, proses litigasi dalam pengadilan dapat menimbulkan biaya tambahan seperti biaya administrasi, biaya pengacara, dan biaya eksekusi, yang jika diakumulasikan dapat melebihi nilai sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu, mekanisme litigasi tersebut menjadi sulit diakses oleh konsumen di Indonesia.⁴²

C. PENUTUP

Pendekatan preventif dan refresif terhadap perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* yaitu:

1. Perlindungan terhadap konsumen dalam bentuk preventif, yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian. Hal ini dilakukan melalui upaya pembinaan kepada konsumen dan pengawasan yang dilakukan oleh berbagai pihak terkait, termasuk pemerintah dan masyarakat.

⁴¹ Yudha Hadian Nur dan Dwi Wahyuniarti Prabowo, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) dalam Rangka Perlindungan Konsumen*, Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan, Vol.5, No.2 (Desember 2011), p.177-95.

⁴² Alfred Yetno, *Penyelesaian Kasus Hukum pada Perdagangan Elektronik atau E-Commerce bagi Konsumen di Era Digital di Indonesia*, Satya Dharma Jurnal Ilmu Hukum, Vol.5, No.2 (2022), p.173.

2. Perlindungan terhadap konsumen dalam bentuk represif, yang dapat diwujudkan melalui dua metode, yaitu secara nonlitigasi dan melalui jalur litigasi atau pengadilan. Dengan demikian, konsumen memiliki opsi untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur non peradilan atau melalui proses hukum yang melibatkan pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Barkatullah, Abdul Halim. 2019. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*. (Bandung: Nusamedia).
- Basarah, Moch.. 2011. *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional dan Modern (Online) Tle*. (Yogyakarta: Genta Publishing).
- Imran, Ali. 2015. *Legal Responsibility: Membumikan Asas Hukum Islam di Indonesi*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Prasetio, Adhi, dkk.. 2021. *Konsep Dasar E-Commerce*. (Jakarta: Yayasan Kita Menulis).
- Zein, Yahya Ahmad. 2009. *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce dalam Transaksi Nasional & Internasional*. (Bandung: Mandar Maju).

Publikasi

- Afifah, Hasna. *Keadilan Restoratif dalam Dinamika Pembaruan Hukum Pidana Indonesia Konten Artikel Utama*. Jurnal Syntax Admiration. Vol.5. No.8 (Agustus 2024).
- Alali, Haitham Alali, dkk.. *E-Marketplace Legal and Regulatory Framework in Jordan: A General View*. Journal of Theoretical and Applied Information Technology. Vol.85. No.2 (Maret 2016).
- Almaida, Zennia, dan Moch. Najib Imanullah. *Perlindungan Hukum Preventif dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai*. Privat Law. Vol.9. No.1 (Januari-Juni 2021).
- Arti, Sharma, Satish Kumar Mishra dan Kant Srivastav Vinay. *The Evolution And Impact Of E-Commerce*. Journal of Namibian Studies: History Politics Culture. Vol.33. No.1 (Mei 2023).
- Atikah, Ika. *Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) di Era Teknologi*. Muamalatuna. Vol.10. No.2 (Mei 2019).
- Fista, Yanci Libria, Aris Machmud dan Suartini Suartini. *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Binamulia Hukum. Vol.12. No.1 (Agustus 2023).
- Ginting, Gemilang Perdana, Azhali Siregar dan Rahul Ardian Fikri. *Penerapan Restorative Justice dalam Sistem Peradilan Pidana*. Locus Journal of Academic Literature Review. Vol.4. No.5 (Agustus 2025).
- Gunawan, Imam. *Upaya Preventif dan Represif dalam Penanggulangan Kebocoran Data pada Penyelenggaraan Pinjaman Online*. Officium Notarium. Vol.4. No.1 (Mei 2024).
- Hasanah, Ulfatul dan Tazkiatul Aulia. *Studi Komparasi: Restorative Justice Indonesia dan Belanda sebagai Alternatif Penyelesaian Perkara Pidana*. Sapientia Et Virtus. Vol.9. No.2 (Mei 2024).
- Kedah, Zulkarnain. *Use of E-Commerce in The World of Business*. Startuppreneur Business Digital (SABDA Journal). Vol.2. No.1 (April 2023).

- Lestari, Risna Ayu dan Darlius Darlius. *The Position of the Guardian in a Marriage and Its Legal Consequences (Case Study In Hiang Tinggi Kerinci Village)*. Bustanul Fuqaha: Jurnal Bidang Hukum Islam. Vol.6. No.1 (April 2025).
- Lukito, Imam. 2017. *Tantangan Hukum dan Peran Pemerintah dalam Pembangunan E-Commerce*. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum. Vol.11. No.3 (Oktober 2017).
- Maharani, Alfina dan Adnand Darya Dzikra. *Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Tinjauan Literatur)*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi. Vol.2. No.6 (Juli 2021).
- Mantra, Bagus Hanindy. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*. Reformasi Hukum. Vol.3. No.1 (Oktober 2007).
- Mazli, Abdurrahman. *Urgensi Pembaharuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia di Era E-Commerce*. Lex Renaissance. Vol.6. No.2 (Oktober 2021).
- Mustafa, Sohaib, dkk.. *How a Successful Implementation and Sustainable Growth of E-Commerce Can Be Achieved in Developing Countries; a Pathway Towards Green Economy*. Frontiers in Environmental Science. Vol.10. No.940659 (Agustus 2022).
- Nadeak, Nirin Cristin Slavina dan Taun Taun. *Penerapan Keadilan Restoratif (Restoratif Justice) dalam Kasus Tindak Pidana Ringan*. Penyebab: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan. Vol.13. No.6 (Juni 2025).
- Nur, Yudha Hadian dan Dwi Wahyuniarti Prabowo. *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) dalam Rangka Perlindungan Konsumen*. Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan. Vol.5. No.2 (Desember 2011).
- Ramadhan, Muhammad Syahr, dkk.. *Implementasi Peraturan Hukum dan Upaya Represif yang Dilakukan untuk Melibatkan Kasus Pelanggaran HAM di Indonesia*. TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora. Vol.2. No.4 (November 2024).
- Rosário, Albérico dan Ricardo Raimundo. *Consumer Marketing Strategy and E-Commerce in the Last Decade: A Literature Review*. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research. Vol.16. No.7 (2021).
- Sari, Wiralestari Novita, Achmad Hizazi. *Effect of Good Corporate Governance and Leverage on Profitability-Mediated Tax Avoidance (Study on Mining Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange 2016 – 2019)*. International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences. Vol.11. No.2 (Juni 2021).
- Soleimani, Marzieh. *Buyers' Trust and Mistrust in e-Commerce Platforms: A Synthesizing Literature Review*. Information Systems and E-Business Management. Vol.20. No.1 (November 2022).
- Sudrajat, Ajat. *Pajak E-Commerce, Pemecahan dan Solusinya*. Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI). Vol.2. No.1 (September 2020).
- Sukma, Verga Syaharani, Lia Nuraini dan Muhammad Fajar Hidayat. *Perlindungan Konsumen terhadap Makanan Impor Tanpa Label Bahasa Indonesia yang Dijual Melalui E-Commerce bagi Penjual Serta Konsumen di Indonesia*. Aliansi: Jurnal Hukum. Pendidikan Dan Sosial Humaniora. Vol.2. No.5 (September 2025).

- Tofan, Mihaela dan Ionel Bostan. *Some Implications of the Development of E-Commerce on EU Tax Regulations*. *Laws*. Vol.11. No.1 (Februari 2022).
- Trautman, Lawrence J.. *How Google Perceives Customer Privacy, Cyber, E-Commerce, Political and Regulatory Compliance Risks*. *SSRN Electronic Journal*. Vol.10. No.1 (Juni 2017).
- Wulandari, Cahya. *Dinamika Restorative Justice dalam Sistem Peradilan Pidana di Indonesia*. *Jurnal Jurisprudence*. Vol.10. No.2 (Maret 2021).
- Yetno, Alfred. *Penyelesaian Kasus Hukum pada Perdagangan Elektronik Atau E-Commerce bagi Konsumen di Era Digital di Indonesia*. *Satya Dharma Jurnal Ilmu Hukum*. Vol.5. No.2 (Desember 2022).
- Yusra, Hannilfi, Darlius dan Susi Susanti. *Penyebab Pelecehan Seksual terhadap Anak dan Akibat Hukumnya Ditinjau dari Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Anak No 23 Tahun 2002 (Studi Kasus Di Pengadilan Negeri Padang Panjang)*. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. Vol.1. No.7 (Juni 2022).

Karya Ilmiah

- Khadafi, Muhammad. 2016. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce (Studi Kasus e-Commerce Melalui Sosial Media Instagram)*. Skripsi. Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatulla.
- Zhu, Ling. 2009. *Legal and Policy Environments: An Institutional Perspective of Global e-Commerce Adoption*. Proceedings of the 42nd Annual Hawaii International Conference on System Sciences, HICSS.

Sumber Hukum

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.