

# PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA

## Authors

**Raden Roro Fernanda  
Tasya Annora**

Universitas Dr. Soetomo  
Surabaya

[fernanda.annora@gmail.com](mailto:fernanda.annora@gmail.com)

**Sri Astutik**

Universitas Dr. Soetomo  
Surabaya

[sri.astutik@unitomo.ac.id](mailto:sri.astutik@unitomo.ac.id)

**Nur Handayati**

Universitas Dr. Soetomo  
Surabaya

[nur.handayati@unitomo.ac.id](mailto:nur.handayati@unitomo.ac.id)

**Deddi Wrdana Nasoetion**

Universitas Dr. Soetomo  
Surabaya

[deddiwardana.nasution@unitomo.ac.id](mailto:deddiwardana.nasution@unitomo.ac.id)

## Article Info

### History :

Submitted : 29-07-2024

Revised : 17-08-2024

Accepted : 10-10-2024

### Keyword :

*Consumer Protection, Dispute  
Resolution, Online Transactions*

### Kata Kunci

*Penyelesaian Sengketa,  
Perlindungan Konsumen,  
Transaksi Online*

### Doi:

10.21111/jicl.v7i2.12480

## Abstrak

*Online shopping also has risks, such as unsuitable goods, late delivery, or even fraud. This study discusses the issue of legal protection for consumers in online buying and selling transactions and dispute resolution through the Dispute Resolution Agency due to default by business actors. This study is a normative legal study that uses laws and regulations as the main study material and other legal materials sourced from literature studies. The results of this study are: legal protection for consumers in online transactions is regulated in the Consumer Protection Law and the Electronic Information and Transactions Law. Consumers who experience losses due to online transactions can file a lawsuit for damages through the Consumer Dispute Resolution Agency. The Consumer Dispute Resolution Agency is a more practical alternative than the courts in resolving consumer disputes. However, there are still weaknesses, such as the lack of consumer understanding of the procedure for filing a lawsuit and the legal process that still takes time, because although the decision of the Consumer Dispute Resolution Agency is final and binding, it is still possible for the parties to file objections, so that it cannot be executed immediately.*

## Abstrak

Belanja online memiliki risiko, seperti barang yang tidak sesuai, pengiriman terlambat, atau bahkan penipuan. Penelitian ini membahas permasalahan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online dan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa akibat wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang menjadikan peraturan perundang-undangan sebagai bahan kajian utama serta bahan hukum lainnya yang bersumber pada studi pustaka. Hasil dari penelitian ini yakni : perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi online diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Konsumen yang mengalami kerugian akibat dari transaksi on line yang dilakukan dapat mengajukan gugatan ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan alternatif yang lebih praktis dibandingkan pengadilan dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Namun, masih terdapat kelemahan, seperti kurangnya pemahaman konsumen tentang prosedur pengajuan gugatan dan proses hukum yang masih harus memakan waktu, karena meskipun putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat, tetapi masih dimungkinkan pengajuan keberatan oleh para pihak, sehingga tidak dapat langsung dilaksanakan eksekusi.

## PENDAHULUAN

Kegiatan perdagangan di masyarakat telah berkembang sangat pesat.<sup>1</sup> Transaksi tidak lagi terbatas di dalam negeri tetapi juga melintasi batas-batas negara, dikenal sebagai ekspor dan impor. Baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki peluang untuk meraih keuntungan, terutama di era pasar bebas saat ini. Kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika memungkinkan transaksi barang dan jasa terjadi secara luas, baik dalam negeri maupun internasional. Ini menyebabkan beragam produk dan layanan tersedia untuk konsumen, sementara pelaku usaha berusaha menjangkau sebanyak mungkin pasar. Ekonomi global sedang memasuki era baru dimana di era ini internet semakin mudah untuk diakses. Hal ini lebih dikenal dengan ekonomi digital, ditandai dari banyaknya kegiatan ekonomi yang sarana transaksinya menggunakan internet. Perkembangan teknologi ini telah mengubah cara masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Masyarakat yang awalnya lebih banyak melakukan transaksi jual beli secara langsung atau tatap muka kini beralih berbelanja menggunakan cara baru atau biasa dikenal dengan belanja online.

Dalam bidang bisnis saat ini internet banyak digunakan sebagai alat bisnis guna meningkatkan efisiensi. Dengan bisnis online konsumen dapat dengan mudah memilih dan membandingkan kualitas serta harga barang yang diminati, sehingga membuat proses transaksi jauh lebih mudah dan lebih hemat dibandingkan dengan membeli langsung dari toko. Pada bidang bisnis yang dimaksudkan, kecanggihan internet banyak digunakan untuk alat bisnis dengan maksud guna meningkatkan efisiensi. Dengan bisnis online, konsumen diharapkan dengan mudah memilih serta membandingkan kualitas serta harga barang yang konsumen minati. Sehingga dalam hal ini diharapkan proses transaksi akan lebih mudah dan lebih hemat dibandingkan dengan membeli langsung pada toko. Belanja melalui online menjadi jauh lebih diminati karena kelebihan dianggap lebih praktis, *user friendly*, dan dapat dilakukan kapan saja selama terkoneksi oleh internet. Menurut penelitian oleh Smith et al, sekitar 75% konsumen lebih memilih belanja online karena kemudahan akses dan pilihan produk yang lebih bervariasi<sup>2</sup>. Pada sisi lain kekurangan pada belanja online yakni dapat menyebabkan kerugian pada konsumen. Salah satu masalah utamanya ialah terkait keamanan konsidi barang dan kriteria barang yang tidak sesuai oleh kesepatakan awal yang telah dijanjikan ketika sampai kepada tangan konsumen. Selain itu, waktu pada pengiriman barang yang tidak tepat waktu sering menjadi keluhan. Sebuah studi oleh Johnson, menunjukkan bahwa 40% konsumen mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang.<sup>3</sup> Masalah lain yang sering

---

<sup>1</sup> Fitriyono, R. A. Kebijakan Formulasi Hukum Pidana Dalam Melindungi Transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Law Reform*, Vol.6 No. 1 April 2023, hal 3-5

<sup>2</sup> Smith, P., & Brown, R. *Consumer Preferences in Online Shopping*. *Digital Market Trends*. 2020. hal.6-7

<sup>3</sup> Johnson, M. Delivery Issues in Online Shopping. *Logistics Journal*. 2019

terjadi pula ialah ketika barang yang dipesan dan telah dibayar oleh konsumen tidak dikirimkan oleh pelaku usaha.

Saat ini di Indonesia regulasi guna melindungi kenyamanan serta kemaan konsumen masih dirasa kurang, Indonesia terus membangun serta memperbaiki perlindungan hukum yang menawarkan terkait kenyamanan serta keamanan bagi konsumen dan juga pelaku usaha. Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada tanggal 20 April 1999, yang juga dikenal sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, telah menjadi salah satu peraturan dan regulasi yang berfungsi sebagai perlindungan bagi konsumen serta benteng bagi para pelaku usaha lokal dan asing. Hak dan tanggung jawab konsumen dan pelaku usaha diatur dalam UU Perlindungan Konsumen dan pelaku usaha. Informasi mengenai produk dan/atau jasa sangat penting bagi konsumen. Informasi ini mencakup hal-hal seperti ketersediaan barang atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen lokal, harga, kualitas, dan keamanan produk, persyaratan dan/atau cara memenuhinya, ketersediaan persediaan suku cadang, ketersediaan layanan dan topik-topik terkait lainnya. Hal ini juga mencakup informasi tentang jaminan atau garansi produk.<sup>4</sup>

Selain itu banyak dari konsumen yang masih kurang paham tentang prosedur mengajukan gugatan dan di Indonesia juga belum memiliki undang – undang khusus yang melingkupi dan Pada kenyataannya ketika konsumen mengalami kerugian ketika berbelanja online, banyak dari mereka enggan untuk menggugat pelaku usaha guna meminta ganti rugi. Hal ini dikarenakan oleh banyak faktor yaitu mereka tidak ingin berkonflik dengan pelaku usaha, proses hukum yang panjang, memakan waktu, tenaga, dan biayamengatur mengenai belanja online. Saat ini pelaksanaannya hanya berpedoman pada Undang – pada Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Menurut praktik umum di toko online, hak konsumen atas informs banyak yang belum terpenuhi. Dalam hal ini konsumen tidak dapat informasi lebih jelas terkait produk yang dijual saat berbelanja online. Akibatnya timbulah maslaah dalam berbelanja online seperti iklan yang dirasa tidak realistis, barang yang tidak sesuai, serta kurangnya prinsip mengenai informasi perusahaan yang benar dan kompensasi konsumen.

Hak-hak konsumen yang dirasa telah dilanggar oleh pelaku usaha dapat menyebabkan terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan di pengadilan, tetapi juga bisa diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dibentuk oleh pemerintah. Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha atas kerugian yang

---

<sup>4</sup> Noenik Soekorini, Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Yang Berbahaya Dalam Menghadapi Era Masyarakat Ekonomi Asean, *jurnal ilmiah magister hukum, fakultas hukum universitas Dr. Soetomo*, Vol.1 No.1, Desember 2015 hal.15

dialami. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dianggap sebagai lembaga perlindungan konsumen yang lebih praktis dibandingkan pengadilan, sehingga diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan efektif untuk memenuhi kebutuhan perlindungan konsumen. Pemerintah juga telah mengeluarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk melindungi hak-hak konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur dan tidak beritikad baik dalam menjalankan usahanya. Diharapkan dengan adanya peraturan perundang-undangan ini, konsumen dapat memperoleh hak-hak mereka secara benar. Namun, pada kenyataannya masih banyak konsumen yang hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha.

Pelanggaran terhadap norma perlindungan konsumen hanya dapat ditegakkan apabila pelaku usaha bersedia dengan sukarela memenuhi tuntutan konsumen atas hak-hak konsumen yang telah dilanggar oleh pelaku usaha.<sup>5</sup> Namun apabila pelaku usaha tidak bersedia memenuhi tanggung jawabnya secara sukarela, sedangkan konsumen beranggapan bahwa pelaku usaha yang bersangkutan telah melanggar norma perlindungan konsumen yang sudah diatur dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka penegakan perlindungan konsumen tersebut tidak dapat dilakukan secara maksimal. Artinya, pelaku usaha hanya dapat dituntut melalui proses penyelesaian sengketa yang sudah ditentukan dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Sengketa konsumen merupakan pelanggaran atas hak-hak konsumen, yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana, maupun dalam lingkup administrasi negara. Apabila terjadi sengketa yang timbul diakibatkan pelaku usaha yang melanggar norma perlindungan konsumen pada dasarnya penyelesaian sengketa tersebut bisa dilakukan dengan dua cara yaitu penyelesaian sengketa melalui lembaga litigasi (melalui pengadilan) dan penyelesaian sengketa melalui non-litigasi (di luar pengadilan). Penyelesaian sengketa secara non litigasi, dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Namun penyelesaian sengketa ini masih juga menemui banyak problematika.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitriani<sup>6</sup> mengenai perlindungan hukum bagi konsumen transaksi jual beli online dengan mengambil objek penelitian pada suatu kasus wanprestasi pada transaksi jual beli online pada platform Instagram yang merugikan konsumen sebesar Rp. 2.500.000. Kasus wanprestasi tersebut terjadi ketika konsumen telah membayarkan sejumlah uang yang sesuai dengan harga barang dan/atau jasa namun pelaku usaha tidak mengirimkan barang dan/atau jasa sesuai perjanjian. Penelitian yang dilakukan

---

<sup>5</sup> Tobing, D. M. L. *Klausula Buku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Gramdia Pustaka Utama, 2019, hal.45

<sup>6</sup> Fitriani, N. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi Jual Beli Online Dalam Hal Terjadinya Kerugian. *Jurnal Pendidikan, Seni, Sains dan SOSial Humanioral*, Vol.1 No.2, 2023 hal. 1–17.

oleh Kharisma Hidayah, Aryani Witasari<sup>7</sup> yang membahas mengenai pentingnya permasalahan hukum di bidang E-commerce adalah terutama dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pihak konsumen yang melakukan transaksi jual beli melalui Internet. Perkembangan ini muncul karena adanya penawaran dan penerimaan dari masyarakat, Dibuktikan dengan munculnya berbagai macam toko daring seperti Kaskus, Tokopedia, Bukalapak, Shopee hingga Lazada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara online (e-commerce) serta untuk mengetahui dan menganalisis upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen jika terjadi wanprestasi dalam transaksi jual beli secara online (ecommerce).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, dimana dengan melakukan pwnwlitian lebih lanjut terhadap teori-teori, konsep dan juga mengkaji ulang berbagai aturan yang berkaitan dengan penelitian yang di kaji dengan pendekatan perundnag-undangan (statute approach) serta pendekatan konspetual (conceptual approach) studi kepustakaan dengan melakukan penelitian terkait bahan pustaka atau data sekundernya. Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini ialah, pendekatan penelitian berupa peraturan perundang-undangan serta pendekatan konsep, dimana penulis melakukan telaah lebih lanjut terhadap aturan hukum yang berkaitan dengan isu hukum yang ada.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, Maka fokus penelitian ini ialah bagaimanaka perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli secara online serta bagaimana penyelesaian konsumen dalam transaksi jual secara online melalui bdan penyelesaian snegketa konsumen. peneliti melakukan keterbaruan penelitian dengan mengambil kasus pada platform Shopee Kemudian dengan ditemukannya kasus pada platform Shopee tersebut penulis juga melakukan keterbaruan pada upaya penyelesaian sengketa konsumen sebelum naik pada pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian

## PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam penyelesaian sengketa jual beli secara online

Undang-Undang Dasar 1945 merupakan landasan bagi perlindungan hukum di Indonesia. Landasan tersebut mengacu pada pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang berbunyi “Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap Bangsa Indonesia” dan Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyebutkan “Tiap warga negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”. Landasan

---

<sup>7</sup> Hidayah, K., & Witasari, A. *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E- Commerce)*. Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula, Semarang, 2022

hukum yang terurai dalam UUD 1945 memiliki tujuan agar warga negara Indonesia memperoleh hak atas penghidupan yang layak serta perlindungan oleh pemerintah yang dalam konteks penelitian ini merupakan perlindungan hukum.

Di Indonesia, perlindungan hukum telah diatur dalam UUD 1945, sehingga setiap produk hukum yang dihasilkan oleh badan legislative harus mampu memberikan jaminan perlindungan hukum bagi seluruh rakyat dan memenuhi aspirasi hukum serta keadilan yang berkembang dalam masyarakat. Selain itu, pemerintah sebagai penyelenggara negara berkewajiban untuk selalu menjamin perlindungan bagi warga negaranya. Hal ini termasuk dalam perlindungan hukum eksternal karena dibuat oleh pihak berwenang melalui peraturan yang bertujuan melindungi pihak yang lemah, yaitu konsumen. Sementara itu, perlindungan hukum internal mencakup tahap transaksi, yaitu tahap yang terjadi sebelum adanya perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha, karena merupakan perlindungan yang dibentuk melalui perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak berdasarkan klausa-klausa atau isi perjanjian yang dibuat dalam keadaan setara atau seimbang<sup>8</sup>

Kehadiran hukum pada masyarakat bertujuan untuk mengatur dan menghubungkan kepentingan-kepentingan yang dapat bertabrakan satu sama lain.<sup>9</sup> Dengan adanya hukum, kepentingan-kepentingan tersebut dapat diatur dan dilindungi dengan cara membatasi kepentingan tersebut. Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan memberikan kuasa untuk memenuhi kepentingannya. Perlindungan hukum adalah upaya perlindungan yang dilakukan melalui sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum, yang bertujuan untuk melindungi kepentingan tertentu dengan menjadikan kepentingan tersebut sebagai hak yang diakui secara hukum<sup>10</sup>

Perjanjian jual beli sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) adalah suatu perjanjian dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan benda, sedang pihak lain mengikatkan diri untuk menyerahkan sejumlah harga yang disepakati. Definisi tersebut secara konsisten menegaskan bahwa suatu perjanjian itu tidak lain isinya adalah janji untuk mengikatkan diri, oleh karena itu sesuai dengan Pasal 1233 KUHPerdata, dari perjanjian tersebut akan segera timbul perikatan.

Isi perjanjian itu adalah perikatan yang membebaskan kewajiban pada masing-masing pihak. Kewajiban yang diikrarkan sebagai janji itulah, berakibat para pihak menjadi terikat karenanya dan harus memenuhi apa yang disepakati. Ikatan itu memiliki kekuatan setara dengan undang-undang, oleh karenanya

---

<sup>8</sup> Isnaeni, M. *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*. Yogyakarta, In LaksBang PRESSindo (Vol. 1). 2017, hal. 21

<sup>9</sup> Rahardjo, S. *Ilmu Hukum. Bentuk-Bentuk, 'Teori Perlindungan Hukum', Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2014, hal 17.

<sup>10</sup> Harjono. *Konstitusi sebagai Rumah Bangsa*. Jakarta, Konstitusi Press, 2008, hal.

perikatan yang lahir dapat diterima dalam kontelasi hukum, sepanjang perjanjian sebagai sumbernya adalah benar atau sah seperti persyaratan yang diminta oleh Pasal 1320 KUHPdata.<sup>11</sup> Hal tersebut juga berlaku terhadap perjanjian jual beli yang dilakukan secara online. Dengan ditemukannya contoh kasus dalam jual beli online yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha yaitu terjadinya wanprestasi yang dilakukan melalui social media twitter. Kasus ini terjadi dimana terdapat seorang konsumen yang membeli beberapa merchandise k-pop pada bulan maret 2023, melalui platform twitter. Lalu pihak konsumen membuat kesepakatan dengan pihak penjual untuk melakukan pembayaran setengah harga terlebih dahulu, sebelum melakukan pembayaran uang muka konsumen meminta bukti guna memastikan keberadaan dan kondisi barang yang akan dibeli, bukti yang diberikan oleh penjual berupa foto dengan mencantumkan kertas yang bertuliskan nama akun twitter konsumen. setelah bukti dirasa cukup meyakinkan akhirnya konsumen mentransfer uang muka kepada penjual. Namun setelah kesepakatan dan transaksi sudah dilakukan pihak penjual menghilang dengan cara menghapus akun twitternya, dari kejadian tersebut konsumen mengalami kerugian materil sebesar Rp. 800.000, dari akun twitter @Rynnthinkofhee tahun 2023.

Pelaku usaha yang memiliki berbagai macam cara untuk mengelabui konsumen agar yakin dengan produk yang dijual merupakan sisi negatif dari transaksi jual beli online. Penjualan produk yang diawali dengan menunjukkan testimoni terpercaya ini dapat mengelabui konsumen yang akan percaya dan tertarik untuk membeli produk tersebut dapat menguntungkan pihak pelaku usaha. Dengan menunjukkan testimoni dan melakukan penjualan palsu tentu akan sangat merugikan konsumen dalam hal materil, tenaga, dan pikiran.

Berdasarkan pada kasus tersebut, tentu saja konsumen sebagai pembeli adalah pihak yang dirugikan. Jika ia ingin dikembalikan haknya, maka konsumen dapat meminta ganti rugi kepada penjual atau pelaku usaha dengan cara meminta secara langsung ataupun dengan cara mengajukan gugatan. Oleh karena nya hukum akan membantunya dan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, dengan mengaturnya dalam perundang-undangan. Pelaku usaha yang memiliki berbagai macam cara untuk mengelabui konsumen agar yakin dengan produk yang dijual merupakan sisi negatif dari transaksi jual beli online. Penjualan produk yang diawali dengan menunjukkan testimoni terpercaya ini dapat mengelabui konsumen yang akan percaya dan tertarik untuk membeli produk tersebut dapat menguntungkan pihak pelaku usaha. Dengan menunjukkan testimoni dan melakukan penjualan palsu tentu akan sangat merugikan konsumen dalam hal materil, tenaga, dan pikiran.

Konsumen merupakan semua orang yang memiliki status sebagai pemakai jasa dan/atau barang. Pengertian tersebut dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan

---

<sup>11</sup> *Ibid.* hal.2

bahwa konsumen yakni setiap manusia memakai jasa dan/atau barang yang ada pada masyarakat, baik hal tersebut untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain ataupun makhluk hidup lainnya serta tidak untuk diperdagangkan.

Hak-hak konsumen juga dijabarkan pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:

- a) Hak terhadap keamanan, kenyamanan, serta keselamatan saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak guna memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar serta kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak terhadap informasi yang jelas, benar, serta jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak guna didengar keluhan dan pendapatnya terhadap barang dan/atau jasa yang dipakai;
- e) Hak guna mendapatkan perlindungan, advokasi, serta upaya sengketa penyelesaian perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak guna mendapatkan pendidikan serta pembinaan konsumen;
- g) Hak guna dilayani ataupun diperlakukan secara jujur dan benar serta tidak diskriminatif;
- h) Hak guna mendapatkan ganti rugi, kompensasi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian maupun sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur pada ketentuan peraturan perundangan lainnya.

Selain mengatur mengenai hak-hak konsumen, pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur terkait ketentuan tentang kewajiban konsumen yang dijabarkan sebagai berikut:

- a) Mengikuti maupun membaca arahan prosedur serta informasi pemanfaatan maupun pemakaian barang dan/atau jasa, demi keselamatan serta keamanan;
- b) Beritikad baik saat melaksanakan transaksi pembelian jasa dan/atau barang;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang dikehendaki;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Berdasarkan pasal di atas konsumen diwajibkan untuk cermat dan teliti dalam membaca arahan prosedur serta informasi pemanfaatan maupun pemakaian barang dan/atau jasa, demi keamanan saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Hal tersebut bertujuan agar konsumen melakukan antisipasi diri sehingga terwujudnya perlindungan konsumen. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang



menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Hadirnya aturan yang mengatur khusus dan melindungi kepentingan konsumen dikarenakan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, konsumen merupakan pengguna barang dan/atau jasa untuk kepentingan pribadi dan tidak untuk diproduksi ulang atau diperdagangkan. Konsumen juga memerlukan sarana atau acara hukum tersendiri, sebagai upaya guna melindungi atau memperoleh haknya.<sup>12</sup>

Hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen dalam usaha memenuhi kebutuhan konsumen. Istilah keseluruhan mencakup semua jenis hukum, termasuk hukum perdata, pidana, administrasi negara, dan hukum internasional. Cakupannya meliputi hak dan kewajiban serta cara pemenuhannya dalam usaha memenuhi kebutuhan konsumen, mulai dari mendapatkan informasi, memilih harga, hingga konsekuensi penggunaan barang dan/atau jasa, seperti memperoleh ganti rugi.

Tindakan pelaku usaha yang melanggar peraturan perundang-undangan menyebabkan hak konsumen untuk mendapatkan suatu barang yang sesuai dengan iklan yang ditayangkan menjadi tidak terlindungi. Akibatnya, konsumen tidak dapat menghindari dampak negatif dari tindakan pelaku usaha yang menggunakan tipu daya untuk menarik konsumen. Kecurangan pelaku usaha dalam memasang iklan dan memberikan testimoni palsu memberikan dampak secara materiil maupun immaterial pada konsumen.

Contoh kasus yang merugikan konsumen yaitu saat konsumen ingin membeli beberapa merchandise k-pop pada bulan maret 2023, melalui platform twitter. Lalu pihak konsumen membuat kesepakatan dengan pihak penjual untuk melakukan pembayaran setengah harga terlebih dahulu, sebelum melakukan pembayaran uang muka konsumen meminta bukti guna memastikan keberadaan dan kondisi barang yang akan dibeli, bukti yang diberikan oleh penjual berupa foto dengan mencantumkan kertas yang bertuliskan nama akun twitter konsumen. setelah bukti dirasa cukup meyakinkan akhirnya konsumen mentransfer uang muka kepada penjual. Namun setelah kesepakatan dan transaksi sudah dilakukan pihak penjual menghilang dengan cara menghapus akun twitternya, dari kejadian tersebut konsumen mengalami kerugian materiil sebesar Rp. 800.000. Kerugian materiil yang dialami konsumen adalah kehilangan uang sebesar Rp. 800.000 setelah melunasi pembayaran jual beli secara online dan pelaku usaha kabur. Sedangkan kerugian immaterial sebagai konsumen yaitu kerugian yang tidak bisa diukur dengan uang, yakni

---

<sup>12</sup> Panjaitan, H. *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Bekasi, In Jala Permata Aksara. 2021. hal.34

ketidakpuasan dan kekecewaan karena ditipu oleh pelaku usaha. Kerugian konsumen atas jual beli secara online dengan modus penipuan mengirimkan testimoni tidak jelas tersebut dapat terjadi pada tahapan transaksi yang terjadi setelah adanya perjanjian atau transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam tahapan ini, konsumen menggunakan haknya untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha tersebut. Dengan adanya bentuk testimoni yang berisi informasi palsu, konsumen menjadi percaya dengan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Namun ketika konsumen melakukan pembayaran secara penuh, pelaku usaha tersebut melakukan penipuan dengan tidak mengirimkan barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen dan kabur dengan menghapus akun twitter sehingga tidak dapat terlacak.

Melakukan jual beli secara online merupakan hal yang perlu dicermati oleh konsumen mengenai segala informasi yang berkaitan dengan suatu produk yang akan dibelinya karena dengan memberikan testimoni palsu tersebut kepercayaan konsumen akan meningkat sehingga terpicat untuk membelinya. Perlindungan hukum secara internal dan eksternal dapat terwujud jika posisi pelaku usaha dan konsumen seimbang dalam perjanjian transaksi, serta negara aktif mengawasi berbagai transaksi jual beli secara online. Hal ini juga merupakan bentuk kepastian hukum agar tercipta keadilan, memastikan bahwa produk yang dijual oleh pelaku usaha benar dan sesuai, sehingga konsumen tertarik melakukan pembelian tanpa merasa dirugikan.

Perlindungan hukum internal dan eksternal dapat terwujud jika posisi pelaku usaha dan konsumen seimbang dalam membuat transaksi perjanjian jual beli, dan negara aktif mengawasi berbagai transaksi jual beli secara online. Hal ini juga merupakan bentuk kepastian hukum agar tercipta keadilan, memastikan bahwa produk yang dijual oleh pelaku usaha benar dan sesuai, sehingga konsumen tertarik melakukan pembelian tanpa merasa dirugikan.

## **2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Penegakan hukum merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan menerapkan ketentuan-ketentuan hukum, baik tindakan penegakan maupun tindakan preventif. Hal ini mencakup semua kegiatan teknis dan administratif yang dilakukan oleh aparat penegak hukum untuk menciptakan suasana yang aman, damai, dan tertib dalam masyarakat serta memastikan kepastian hukum. Penegakan hukum tersebut demi mewujudkan kondisi yang mendukung pelaksanaan pembangunan di semua sektor pemerintah<sup>13</sup>

Sengketa adalah hasil dari tidak teratasinya sebuah masalah. Masalah akan menjadi sengketa jika tidak dapat diselesaikan. Selama semua

---

<sup>13</sup> Soekanto, S. *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum menurut Soerjono Soekanto*. Jakarta, Rajawali Pers, Recidive, 7(2). 2018.hal.2

pihak bisa menyelesaikan masalah dengan baik, sengketa tidak akan terjadi. Tetapi jika sebaliknya, semua pihak tidak bisa mencapai kesepakatan mengenai solusi masalah, maka sengketa akan muncul<sup>14</sup>. Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa dapat melibatkan berbagai pihak seperti individu dengan individu, individu dengan kelompok, perusahaan dengan perusahaan, perusahaan dengan negara, dan sebagainya.

Sengketa harus diatasi untuk mencegah konflik yang berlarut-larut dan untuk memastikan pemberian keadilan serta kepastian hukum bagi semua pihak terlibat. Secara umum, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu melalui jalan non-litigasi dan litigasi.<sup>15</sup>

### a) Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi

Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) merupakan lembaga penyelesaian sengketa melalui prosedur yang disepakati pihak terkait yang diselesaikan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli. Tamba & Mukharom (2023) mengungkapkan bahwa penyelesaian sengketa non litigasi adalah mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang tidak melibatkan pendekatan hukum formal. Istilah lain untuk penyelesaian sengketa non litigasi ini adalah Alternative Dispute Resolution (ADR).

### b) Penyelesaian Sengketa Litigasi

Definisi litigasi tidak diatur dan dijelaskan dalam peraturan perundang-undangan. Namun pada Pasal 6 ayat 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyebutkan sengketa dalam bidang perdata dapat diatasi oleh para pihak melalui metode alternatif penyelesaian sengketa dengan prinsip itikad baik, tanpa harus melibatkan proses litigasi di Pengadilan Negeri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa litigasi merupakan proses penyelesaian hukum di pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui litigasi memiliki kekuatan hukum yang jelas, bersifat final, menciptakan kepastian hukum dengan menentukan posisi pihak yang menang atau kalah, dan memungkinkan pelaksanaan putusan dipaksakan jika pihak yang kalah enggan melaksanakan isi putusan

Berdasarkan Pasal 1 angka 4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sengketa konsumen merupakan perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen yang melibatkan klaim atas ganti rugi karena kerusakan, pencemaran, atau kerugian lainnya yang dialami sebagai hasil dari penggunaan barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha. Menurut Panjaitan (2021)

---

<sup>14</sup> Hajati, S., Sekarmadji, A., & Winarsi, S. Model Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Mediasi Berkepastian Hukum. *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol.14 (1), 2014, hal 36–48.

<sup>15</sup> Ananda, H., & Afifah, S. N. Penyelesaian Secara Litigasi dan Non-Litigasi. *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Keuangan Islam*, Vol.1(1). 2023. hal. 1

sengketa konsumen dapat terjadi karena pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban yang diatur dalam undang-undang dan pelaku usaha atau konsumen tidak tunduk pada isi perjanjian.

Dalam hal ini pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban yang diatur di dalam Undang-Undang dan tidak tunduk pada isi perjanjian dengan tidak menjalankan kewajiban untuk melakukan pengiriman barang dan/atau jasa kepada konsumen setelah melakukan pembayaran penuh. Metode pelaku usaha dengan mengirimkan foto testimoni palsu bertujuan membuat konsumen percaya dengan pelaku usaha tersebut. Maka setelah mendapatkan kepercayaan tersebut, konsumen semakin tertarik untuk membeli barang dan/jasa tersebut.

Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa apabila konsumen merasa dirugikan, mereka dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berwenang, atau melalui pengadilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen, baik melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan, bergantung pada keputusan sukarela dari pihak-pihak yang bersengketa. Ketentuan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan cara penyelesaian sengketa konsumen antara lain:

- a. Penyelesaian damai antara pelaku usaha dan konsumen dilakukan tanpa melibatkan pengadilan atau mediator netral. Metode penyelesaian sengketa konsumen ini mengacu pada Pasal 1851 hingga Pasal 1864 KUHPerdata, yang mengatur definisi, syarat-syarat, serta kekuatan hukum dari perdamaian yang dicapai.
- b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengikuti prosedur yang berlaku dalam peradilan umum.
- c. Penyelesaian di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan Pasal 1 Angka (11) tentang Perlindungan Konsumen, "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen."<sup>16</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen didedikasikan untuk memberikan pelayanan konsumen yang efisien, cepat, terjangkau, dan profesional. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Upaya penyelesaian sengketa konsumen tersebut dapat diselesaikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen. Hal tersebut diatur pada Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pelaku usaha yang menolak, tidak memberikan tanggapan, atau tidak memenuhi kewajiban untuk mengganti rugi sesuai dengan ketentuan

---

<sup>16</sup> *Ibid* hal.2

dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), dan ayat (4), dapat diambil tindakan hukum dengan mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan di wilayah tempat tinggal konsumen tersebut. Konsumen perlu memperhatikan jenis dan besaran kerugian yang mereka alami. Kerugian yang dapat diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) adalah kerugian yang bersifat materiil atau dapat diukur dengan uang. Dalam upaya penyelesaian secara non litigasi, konsumen terlebih dahulu melakukan konsultasi dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terkait produk yang dibeli.

### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan, maka Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli secara online dapat diberikan secara internal yakni melalui klausul-klausul yang terdapat dalam perjanjian yang dibuat para pihak yang sesuai dengan prinsip perjanjian dan peraturan perundangan yang berlaku dan perlindungan hukum secara eksternal yakni melalui pengaturan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh lembaga yang punya otorita, dan perlindungan hukum ini akan dapat terlaksana apabila kedudukan pelaku usaha dan konsumen setara dalam melakukan perjanjian dari sebuah transaksi serta negara aktif dalam melakukan pengawasan terhadap para pelaku usaha dalam melakukan penjualan.

Upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di tempat kedudukan konsumen agar mendapat penyelesaian secara cepat dan biaya murah, meskipun dalam undang-undang masih mengatur adanya upaya keberatan padahal sudah disebutkan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, H., & Afifah, S. N. Penyelesaian Secara Litigasi dan Non-Litigasi. *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Keuangan Islam*, Vol.1(1). 2023.
- Barakatullah, A. H. *Hak-hak Konsumen*. Nusamedia.2019
- Fitriani, N. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi Jual Beli Online Dalam Hal Terjadinya Kerugian. *Jurnal Pendidikan, Seni, Sains dan SOSial Humanioral*, Vol.1 No.2, 2023.
- Fitriono, R. A. Kebijakan Formulasi Hukum Pidana Dalam Melindungi Transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Law Reform*, Vol.6 No. 1 April, 2023
- Hajati, S., Sekarmadji, A., & Winarsi, S. Model Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Mediasi Berkepastian Hukum. *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol.14 (1), 2014
- Harjono. *Konstitusi sebagai Rumah Bangsa*. Jakarta, Konstitusi Press, 2008

- Hidayah, K., & Witasari, A. Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E- Commerce). Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula, Semarang, 2022
- Isnaeni, M. Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan. Yogyakarta, In LaksBang PRESSindo (Vol. 1). 2017
- Johnson, M. Delivery Issues in Online Shopping. *Logistics Journal*. 2019
- Makarim, E. Kerangka Kebijakan Dan Reformasi Hukum Untuk Kelancaran Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) Di Indonesia. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol.44(3). 2014
- Mashudi. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Berdasarkan Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Pro Hukum*, VI(2). 2017
- Noenik Soekorini, Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Yang Berbahaya Dalam Menghadapi Era Masyarakat Ekonomi Asean, *jurnal ilmiah magister hukum, fakultas hukum universitas Dr. Soetomo*, Vol.1 No.1, Desember 2015
- Panjaitan, H. *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Bekasi, In Jala Permata Aksara. 2021.
- Rahardjo, S. *Ilmu Hukum. Bentuk-Bentuk, 'Teori Perlindungan Hukum', Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2014
- Smith, P., & Brown, R. Consumer Preferences in Online Shopping. *Digital Market Trends*. 2020.
- Soekanto, S. *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum menurut Soerjono Soekanto*. Jakarta, Rajawali Pers, Recidive, 7(2). 2018
- Sularsi. *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen*. In Lika Liku Perjalanan Undang-undang Perlindungan Konsumen, 2001
- Susanti Adi Nugroho. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008
- Tamba, T., & Mukharom, M.. *Efektivitas Peran Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Bidang Bisnis Maupun Hukum*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA), 3(2), 2023
- Tobing, D. M. L. *Klausula Bakn: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Gramdia Pustaka Utama, 2019