

Research Article

Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital

Yustina Dhian Novita^{1*}, Budi Santoso²

¹Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

²Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

*yustinadhiann@gmail.com

ABSTRACT

Technological developments change the value of life, mainly in business development. The need for laws that can guarantee the rights of parties in digital business era especially the consumer protection, increase rapidly a long with the more complicated problem but UUPK were born long before digitization. This article aims to understand how UUPK accommodate problems that occur in the digital business era and how the effectiveness of existing dispute resolution resolves these problems. The research method used is normative juridical with descriptive research specifications, data collection is carried out through documentary studies and literature studies, data analysis is carried out qualitatively through deductive thinking logic analysis. UUPK was issued since 1999 prior to digitalization so that it does not regulate consumer problems in digital transactions, although consumers can use the ITE Law as a legal basis, the ITE Law has not technically regulated consumer protection, so it needs renewal against the UUPK. Even with regulatory limitations, there are new innovations related to the dispute resolution model, namely ODR, which is a synergy between ADR and ICT and able to simplify the dispute resolution process to become unobstructed space at low cost and fast.

Keywords : Consumer Law; Consumer Protection; Digital Business Era.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi mengubah tatanan nilai dan kehidupan manusia, salah satunya yaitu perkembangan bisnis. Kebutuhan terhadap hukum yang dapat menjamin hak para pihak dalam bisnis di era digital khususnya perlindungan terhadap konsumen meningkat pesat seiring permasalahan yang semakin kompleks. Namun, regulasi yang mengatur terkait perlindungan konsumen merupakan regulasi yang lahir jauh sebelum digitalisasi. Penulisan artikel ini bertujuan untuk memahami bagaimana regulasi perlindungan konsumen mengakomodir permasalahan yang terjadi di era bisnis digital serta bagaimana efektivitas penyelesaian sengketa yang sudah ada menyelesaikan permasalahan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif, pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumenter maupun studi kepustakaan, analisis data dilakukan secara kualitatif melalui penelaahan logika berpikir secara deduktif. UUPK sebagai regulasi yang khusus mengatur terkait Perlindungan Konsumen terbit sejak tahun 1999 sebelum adanya digitalisasi sehingga tidak mengatur terkait permasalahan konsumen dalam transaksi digital, meskipun konsumen dapat menggunakan UU ITE sebagai dasar hukum, UU ITE belum mengatur secara teknis terkait perlindungan konsumen, sehingga perlu adanya pembaharuan terhadap UUPK. Meskipun dengan keterbatasan regulasi, terdapat inovasi baru terkait model penyelesaian sengketa yaitu ODR yang merupakan sinergitas antara ADR dengan ICT yang mampu menyederhanakan proses penyelesaian sengketa menjadi tak terhalang ruang dengan biaya murah dan cepat.

Kata Kunci : Hukum Perlindungan Konsumen; Perlindungan Konsumen; Era Bisnis Digital.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi membawa dampak yang begitu besar bagi tatanan kehidupan. Dampak positif yang dihasilkan oleh perkembangan teknologi yang begitu pesat adalah kemudahan dalam memperoleh informasi secara daring. Teknologi telah mengubah cara manusia berkomunikasi dan berinteraksi. Bahkan memberi warna baru bagi perkembangan bisnis di Indonesia bahkan di dunia. Perkembangan teknologi menjadi faktor utama globalisasi. Perkembangan teknologi mengubah analog menjadi digital. Beberapa aspek yang dulu bersifat lokal dan sempit jangkauannya, kini telah beralih ke jangkauan yang lebih luas bahkan global. Ditinjau dari aspek sosial, Era digital memungkinkan manusia berinteraksi bahkan berbisnis dengan manusia di belahan negara lain dengan sangat mudah. Era digital memungkinkan masyarakat melakukan jual beli tanpa adanya tatap muka. Jual beli dapat dilakukan bahkan ketika Pelaku Usaha dan Konsumen berada dalam jarak yang cukup jauh secara geografis.

Setelah beralihnya pasar ritel ke media digital atau biasa disebut market place, selanjutnya era startup tumbuh dengan pesat, diantaranya menawarkan jasa transportasi dan pesan antar hingga pemesanan tiket dan hotel.

Selain memberikan dampak positif, perubahan membawa pula dampak negatif seiring dengan adanya perubahan nilai dan tatanan kehidupan. Seiring dengan mudahnya akses informasi, kemungkinan penyalahgunaan informasi tersebut juga menjadi mudah. Bisnis digital memungkinkan konsumen

membeli barang dari luar daerahnya atau bahkan dari luar wilayah Indonesia tanpa terlebih dahulu melihat atau memeriksa kondisi barang. Hal tersebut meningkatkan risiko kecurangan pelaku usaha yang akan merugikan konsumen. Regulasi terkait Perlindungan hukum terhadap konsumen maupun pelaku usaha dapat ditemukan dalam UUPK. UUPK menetapkan bahwa yang dimaksud Pelaku Usaha adalah pelaku usaha yang berkedudukan di Indonesia. Sehingga terkait sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha yang berkedudukan di luar wilayah Indonesia, undang – undang perlindungan konsumen tidak dapat mengakomodir permasalahan tersebut.

Selain banyaknya masalah yang terjadi di kalangan pasar ritel, bisnis startup juga memiliki masalahnya tersendiri. Maraknya order fiktif oleh oknum konsumen tidak bertanggung jawab di kalangan penyedia jasa pesan antar tentu saja sangat merugikan penyedia jasa. Undang – undang perlindungan konsumen mengatur hal – hal yang dilarang bagi pelaku usaha namun belum mengatur hal hal yang dilarang bagi konsumen. Padahal seiring berkembangnya zaman, kerugian dapat dialami konsumen maupun pelaku usaha, sehingga perlu adanya suatu regulasi khusus yang dapat melindungi hak – hak dari konsumen maupun Pelaku Usaha baik dalam bisnis konvensional maupun bisnis digital.

Selanjutnya hal yang perlu diperhatikan adalah pencantuman klausula baku. Kesetaraan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha memang sudah diakui secara yuridis, namun praktiknya, konsumen

tidak memiliki pilihan lain selain mematuhi aturan yang diberikan oleh Pelaku Usaha (Syamsudin, 2018). Salah satu contoh nyata dapat ditemukan pada praktik jual beli online, pencantuman klausula baku oleh penjual merupakan hal yang biasa dilakukan, hal tersebut menimbulkan adanya daya tawar yang tidak seimbang antara penjual dan pembeli (Nugraha, Mukhtar, & Ardianto, 2015). Beberapa aplikasi mengharuskan konsumen mengizinkan akses terhadap data yang terdapat pada ponsel konsumen sebelum menggunakan beberapa aplikasi Data apa saja yang akan diakses pelaku usaha cenderung tidak jelas. Pada beberapa aplikasi pinjaman online misalnya, kreditur dapat mengakses daftar kontak milik debitur. Data tersebut kemudian digunakan sebagai sarana penagihan hutang ketika debitur yang bersangkutan tidak mampu melunasi hutangnya. Penagihan hutang dilakukan bukan kepada yang bersangkutan langsung namun kepada pihak lain yang tertera pada daftar kontak debitur.

Sebagaimana diatur dalam undang – undang perlindungan konsumen bahwa pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha merupakan hal yang dilarang dan memungkinkan untuk batal demi hukum.

Beberapa permasalahan tersebut diatas merupakan sebagian kecil dari banyaknya permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan bisnis di era digital dan akan terus berkembang menjadi lebih kompleks seiring dengan perkembangan teknologi. Demi menjamin hak tiap individu yang terlibat dalam Bisnis Digital khususnya konsumen, regulasi yang sudah ada perlu diuji efektivitasnya

dalam mengakomodir setiap permasalahan yang timbul, dan apabila dirasa tidak lagi efektif, maka perlu dilakukan pembaharuan terhadap regulasi tersebut.

Sebagai suatu negara hukum, segala bentuk tindakan apapun itu termasuk perilaku dalam bisnis di era digital haruslah sesuai dengan peraturan perundangan. Indonesia telah memiliki regulasi yang dapat digunakan untuk melindungi hak – hak konsumen dan pelaku usaha, namun regulasi tersebut lahir jauh sebelum digitalisasi itu ada sehingga tidak lagi dapat mengimbangi kehidupan manusia yang sangat dinamis mengikuti perkembangan zaman. Belum adanya pembaharuan terhadap undang – undang perlindungan konsumen menimbulkan kerumitan dalam penegakan hukumnya bagi konsumen dan pelaku usaha yang mengalami kerugian.

Bekerjanya hukum secara efektif dalam masyarakat dapat tercermin ketika, hukum dilaksanakan dan ditaati dengan baik oleh masyarakat. Hukum harus dapat mengarahkan perilaku masyarakat sehingga tujuan pembentukan hukum dapat terwujud (Nugrahaningsih, 2017).

Hukum dianggap memiliki peran besar dalam perubahan masyarakat yaitu ketika hukum dapat merespons dengan cepat perubahan hukum yang terjadi, mengingat permasalahan dalam masyarakat cenderung berubah secara cepat mengikuti perubahan pola hidup masyarakatnya. Namun ketika hukum cenderung lambat dalam merespon perubahan, hukum memperkecil fungsinya dalam masyarakat, sehingga

masyarakat berubah dengan sendirinya bukan karena adanya hukum yang bekerja (Rahardjo, 2010).

Sebagai sebuah sistem, hukum terbagi dalam 3 (tiga) komponen yaitu : struktur hukum, substansi hukum dan kultur hukum (Friedman, 2009). Struktur hukum/penegak hukum merupakan alat yang menjalankan hukum berupa suatu lembaga yang diciptakan oleh hukum, diantaranya kepolisian, kejaksaan dan pengadilan yang memiliki fungsi sebagai law enforcement (Arif, 2013) . Substansi hukum merupakan norma hukum yang digunakan sebagai pedoman bagi struktur hukum untuk menjalankan fungsinya sebagai penegak hukum, diantaranya berupa UU maupun peraturan tertulis lainnya (Arif, 2013). Kultur hukum/budaya hukum merupakan suatu hal yang tercipta, yang merupakan cerminan ide, sikap, harapan maupun sudut pandang lawyer dan judges sebagai internal legal culture dan masyarakat sebagai external legal culture dalam menghadapi hukum (Arif, 2013). Sebagai suatu sistem, struktur hukum, substansi hukum dan kultur hukum saling berinteraksi pada realitas hukum dan sosial (Arif, 2013).

Salah satu ciri dari sistem hukum adalah sifatnya yang terbuka. Salah satu penganut teori sistem hukum terbuka adalah Paul Scholten yang berpendapat bahwa "Hukum itu merupakan suatu sistem; bah-wa semua peraturan-peraturan itu saling berhubungan yang satu ditetapkan oleh yang lain; bahwa peraturan-peraturan tersebut dapat disusun secara mantik dan untuk yang bersifat khusus dapat dicari aturan-aturan umumnya, sehingga sampailah

pada asas-asas. Tapi ini tidak-lah berarti bahwa dengan bekerja secara mantik semata-mata untuk tiap-tiap hal dapat dicarikan keputusan hukumnya. Sebab disamping pekerjaan intelek, putusan itu selalu didasarkan pada penilaian yang menciptakan sesuatu yang baru" (Arif, 2013)

Berdasarkan teori hukum tersebut, dalam menjalankan fungsinya, 3 komponen sistem hukum tersebut saling terkait satu sama lain, substansi hukum yang selalu dapat mengimbangi permasalahan masa kini sangat dibutuhkan agar dapat menjadi pedoman bekerjanya struktur hukum dan terciptanya budaya hukum yang baik.

UUPK dapat berlaku secara efektif bergantung pada sistem hukum yang saling berhubungan yaitu penegak hukum dalam menyikapi regulasi Perlindungan Konsumen, UUPK sebagai substansi hukum serta kultur hukum yang tidak hanya meliputi hukum negara dan hukum adat namun juga meliputi kebiasaan pelaku usaha dan konsumen dalam menjalankan fungsinya masing - masing (Nugrahaningsih, 2017).

Tulisan ini membahas : 1) bagaimana regulasi perlindungan konsumen mengakomodir permasalahan hukum yang terjadi di era bisnis digital dan 2) bagaimana efektivitas model penyelesaian sengketa konsumen yang sudah ada menyelesaikan sengketa hukum di era bisnis digital

Tujuan dari artikel ini yaitu 1) untuk memahami dan mengeksplorasi efektivitas regulasi perlindungan konsumen mengakomodir permasalahan hukum di era bisnis digital serta 2) untuk mengetahui dan

mengeksplorasi efektivitas model penyelesaian sengketa konsumen yang sudah ada menyelesaikan sengketa hukum di era bisnis digital

Artikel terkait sengketa konsumen telah disusun sebelumnya oleh Ashinta Sekar Bidari yang berfokus pada "Penyuluhan Hukum Tentang Peluang Dan Ancaman Bagi Konsumen Dalam Transaksi Online Di Indonesia" (Bidari, 2020), Trivena Gabriela Miracle Tumbel yang berfokus pada "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Dalam Era Digital 4.0" (Tumbel, 2020), Arfian setiantoro dkk yang berfokus pada "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean" (Setiantoro dkk, 2018).

Topik perlindungan terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha juga merupakan hal yang penting dan terus diupayakan pembaharuannya oleh Negara – Negara Asing. Banyak artikel ditulis guna mendukung perwujudan hukum perlindungan konsumen yang efektif dan dapat mengimbangi permasalahan masa kini. Contohnya adalah artikel yang ditulis oleh Luke R. Nottage yang berfokus pada Meningkatkan Efektivitas Sistem Keamanan Produk Konsumen: Reformasi Hukum Australia dalam Konteks Asia-Pasifik (Nottage, 2020) dan Daniel Chow yang berfokus pada Alibaba, amazon, dan pemalsuan di era internet (Chow, 2020)

Artikel ini memiliki fokus yang berbeda dengan artikel – artikel sebelumnya meskipun masih berada dalam topik yang sama yaitu terkait perlindungan konsumen di era digital. Artikel ini lebih menekankan pada bagaimana efektivitas regulasi perlindungan konsumen yang sudah ada dalam mengakomodir

permasalahan yang semakin kompleks yang terjadi pada ranah bisnis digital, serta bagaimana efektivitas model penyelesaian sengketa konsumen yang sudah ada dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Melalui artikel ini diharap dapat menjelaskan efektivitas regulasi hukum perlindungan konsumen yang sudah ada dan model penyelesaian sengketa yang diatur berdasarkan regulasi tersebut sehingga dapat mendorong adanya pembaharuan regulasi apabila dibutuhkan. Pembaharuan regulasi tersebut bertujuan menjamin kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan dari hukum itu sendiri.

B. METODE PENELITIAN

Untuk menjawab isu hukum tersebut, metode pendekatan yang digunakan dalam artikel ini adalah Konsep Normatif/Dogmatik. Suteki dalam bukunya menjelaskan bahwa "metode ini lebih menekankan pada konsepsi bahwa hukum dapat dipandang sebagai seperangkat peraturan perundang – undangan yang tersusun secara sistematis berdasarkan pada tata urutan yang tersusun secara piramidal – hierarkial, dengan sumber utama yang disebut dengan istilah *grundnorm* sebagai payung dari seluruh peraturan perundang – undangan. Tata urutan tersebut harus memiliki ciri khas, yaitu adanya harmonisasi atau sinkronisasi, baik sinkronisasi vertikal maupun sinkronisasi horizontal, yang mana sinkronisasi vertikal menghendaki agar peraturan perundang - undangan yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan peraturan yang lebih tinggi sedangkan sinkronisasi horizontal menghendaki adanya kesesuaian antara

peraturan perundang – undangan yang setingkat tanpa ada pertentangan” (Suteki, 2018). Penulisan artikel ini menggunakan metode penelitian deskriptif, yang akan menggambarkan fakta selengkap – lengkapnya terkait isu hukum pada permasalahan tulisan ini. Pengumpulan data/bahan hukum dilakukan melalui studi dokumenter dengan pencarian ke lokasi terkait seperti Pengadilan Negeri maupun studi kepustakaan dengan pencarian bahan hukum ke perpustakaan. Data/bahan yang dikumpulkan selanjutnya dikelompokkan menjadi bagian – bagian kemudian dianalisis secara mendalam yaitu dengan menggali asas, nilai, serta norma pokok yang ada pada data tersebut, kemudian dibandingkan dengan regulasi yang ada sehingga dapat ditemukan sejauh mana sinkronisasi maupun inkonsistensi diantara regulasi terkait rumusan masalah dalam artikel ini. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui penelaahan logika berpikir secara deduktif.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Regulasi terkait Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha Era Bisnis Digital di Indonesia

Beberapa peraturan terkait Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha antara lain sebagai berikut : “a) Kitab Undang Undang Hukum Perdata; b) Kitab Undang Undang Hukum Pidana; c) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen d) Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan UU Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik e) Undang Undang

Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan f) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik g) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui sistem elektronik h) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi”

UUPK dan KUHPPerdata merupakan regulasi yang sudah ada jauh sebelum teknologi dan digitalisasi berkembang dengan begitu cepatnya. Sehingga saat ini, ketika bisnis digital menjadi suatu hal yang nyata dalam kehidupan masyarakat, UUPK dan KUHPPerdata memiliki banyak kekurangan dalam mengimbangi permasalahan baru yang belum diatur sebelumnya.

Transaksi virtual yang terjadi dalam jual beli online menggunakan bank sebagai perantara pembayaran, mengingat antara penjual dan pembeli bisa berasal dari lokasi yang berbeda sehingga penjual dan pembeli tidak perlu saling berhadapan secara langsung (Susanti, 2017). Meskipun demikian, terdapat hubungan hukum yang terjadi antara penjual dan pembeli sebagai akibat dari proses jual beli, sehingga terhadapnya dapat diberlakukan regulasi terkait jual beli sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1474 sampai dengan 1540 KUHPPerdata.

Pasal 1457 KUHPPerdata memberi definisi terhadap jual beli yaitu

“Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dengan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Selanjutnya Pasal 1458 KUHPPerdata menyatakan bahwa “Jual beli itu dianggap terjadi antara ke dua

belah pihak, seketika setelah orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar” (Tumbel, 2020).

Berdasarkan ketentuan tersebut, diketahui bahwa terhadap proses jual beli berlaku pula ketentuan perikatan dalam buku III KUHPperdata.

“Jual beli merupakan perjanjian konsensual yaitu sudah terbentuk sejak adanya kata sepakat mengenai barang dan harganya, hak-hak dan kewajiban para pihak sudah terjadi sejak adanya kata sepakat meskipun harga belum dibayar dan barang belum diserahkan” (Tumbel, 2020).

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1319 KUHPperdata, kesepakatan antara para pihak dalam jual beli yaitu penjual dan pembeli merupakan ciri dari sebuah perjanjian.

Regulasi terkait perlindungan terhadap konsumen diatur secara khusus dengan “Undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. UUPK terdiri dari 15 (lima belas) bab yang secara berurutan menerangkan tentang : “ketentuan umum, asas dan tujuan, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, pencantuman klausula baku, tanggung jawab pelaku usaha, pembinaan dan pengawasan, badan perlindungan konsumen nasional, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, penyelesaian sengketa, badan penyelesaian sengketa konsumen, penyidikan, sanksi, ketentuan peralihan dan ketentuan penutup”.

UUPK lahir jauh sebelum digitalisasi, sehingga belum sepenuhnya mampu menjamin hak hak konsumen dalam bisnis digital.

Menurut Helldya dalam artikelnya (Simanullang, 2017) salah satu hak yang sangat penting namun belum dapat terlindungi dengan baik dalam transaksi digital adalah hak akan jaminan terhadap kerahasiaan data pribadi para pihak meliputi data pribadi penjual maupun pembeli, UUPK belum mengatur terkait perlindungan hak tersebut, perlindungan kerahasiaan data tersebut sangat penting demi keamanan dan kenyamanan para pihak, untuk menghindari perbuatan curang berupa penyalahgunaan data pribadi maupun jual beli data pribadi untuk kepentingan salah satu pihak (Simanullang, 2017).

Namun regulasi terkait perlindungan konsumen di era bisnis digital secara khusus diatur dengan UU ITE yang telah mengalami beberapa kali perubahan demi mengimbangi perubahan hukum dalam masyarakat. Perlindungan yang diberikan UU ITE bersifat represif, dalam arti isi ketentuan dalam UU ITE mendasarkan pada perbuatan yang tergolong sebagai Tindak Pidana dengan sanksi berupa penjara dan denda (Tumbel, 2020).

Pasal yang dapat diterapkan terkait perlindungan terhadap para pihak dalam transaksi digital dapat dilihat pada Pasal 9 UU ITE yang menyatakan bahwa :

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.

Informasi terkait syarat kontrak berhubungan dengan hak maupun kewajiban yang harus dipenuhi para pihak dalam perjanjian jual beli, serta informasi atas identitas, kompetensi dan status subjek hukum

sebagaimana diatur sebagai syarat sahnya perjanjian. Produk yang ditawarkan juga harus memiliki informasi yang memadai seperti deskripsi barang, kualitas, dan sebagainya (Tumbel, 2020).

Selanjutnya adalah Pasal 28 UU ITE yang mengatur terkait perbuatan yang dilarang dalam suatu perjanjian jual beli online yaitu penjual dilarang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang dapat menimbulkan kerugian bagi pembeli. Bagi penjual yang melanggar ketentuan tersebut dapat dipidana dengan pidana penjara maksimal 6 tahun atau denda sebesar 1 milyar rupiah sebagaimana diatur dalam Pasal 45A ayat (1) UU ITE (Tumbel, 2020).

Ketentuan terkait transaksi jual beli online yang diatur dalam UU ITE terbagi menjadi imbauan yang diatur dengan Pasal 9, penindakan yang diatur dengan Pasal 28 ayat (1) dan sanksi pidana yang diatur dengan Pasal 45A ayat (1) (Tumbel, 2020).

Informasi Elektronik maupun dokumen serta hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah karena merupakan perluasan Alat Bukti yang telah diatur dengan Hukum Acara Perdata, dengan syarat bahwa informasi maupun dokumen tersebut menggunakan sistem elektronik yang telah ditentukan dalam UU ITE dan PP No 28 tahun 2012 (Akhmaddhian, 2016).

Selain UU ITE, regulasi terkait transaksi jual beli secara digital dapat ditemukan dalam UU Perdagangan dan aturan pelaksanaannya. Pasal 65 dan 66 UU Perdagangan dan aturan pelaksanaannya berlaku serta wajib dipatuhi oleh pihak – pihak dalam setiap transaksi jual beli secara digital yang dilakukan

oleh pelaku usaha dalam negeri maupun luar negeri dengan target pasar masyarakat Indonesia (Pariadi, 2018).

Pasal 65 UU Perdagangan mewajibkan pelaku usaha dalam jual beli secara digital untuk menyediakan data dan informasi secara lengkap dan benar guna mempermudah penelusuran legalitas transaksi (Pariadi, 2018).

Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa keuangan elektronik atau biasa disebut financial technology (fintech) juga perlu mendapat perhatian lebih. OJK merupakan lembaga yang memiliki kewenangan dalam pengawasan perusahaan fintech. Pengawasan berpedoman pada Peraturan OJK No 77/POJK01/2016 tentang layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, namun peraturan tersebut dirasa masih memiliki banyak kekurangan untuk dapat mengakomodir segala bentuk permasalahan terkait aktivitas perusahaan fintech tersebut sehingga perlu adanya regulasi yang lebih lengkap yang dapat dijadikan pedoman bagi OJK dalam rangka mengawasi perusahaan fintech serta dapat mengimbangi permasalahan yang cukup kompleks dalam penyelenggaraan financial technology (Rahmayani, 2018).

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas berlakunya peraturan terkait perlindungan konsumen di era bisnis digital adalah : pertama, struktur hukum. Pemerintah merupakan struktur hukum yang mempengaruhi efektivitas bekerjanya suatu peraturan dalam fungsinya sebagai pembentuk kebijakan. Pemerintah telah memberikan kepastian

hukum demi menjamin hak konsumen dalam bisnis digital melalui UUPK, UUTE, UU Perdagangan, beberapa PP terkait yaitu PP tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik serta PP terkait Perdagangan melalui sistem elektronik bahkan peraturan OJK tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Meskipun demikian masih banyak ketentuan dalam UUPK yang dilanggar oleh pelaku usaha, contohnya adalah Pasal 8 dan Pasal 9 (Nugrahaningsih, 2017). Pasal 8 dan 9 tersebut mengatur terkait perbuatan yang dilarang bagi penjual dalam memproduksi maupun memasarkan barangnya, seperti adanya ketidaksesuaian ukuran maupun kondisi barang yang diterima pembeli dengan apa yang dijelaskan penjual dalam keterangan barang. Kenyataannya, banyak pembeli mengalami kerugian diakibatkan oleh penjual yang curang dalam menjelaskan kondisi barang, keterangan terkait kondisi barang ditulis sangat baik, namun setelah diterima oleh pembeli, barang dalam kondisi maupun ukuran yang tidak sesuai dengan keterangan.

Khusus terkait bisnis digital, pemerintah kurang responsif dalam mengikuti perubahan dan perkembangan teknologi, hal tersebut dapat dilihat dengan belum adanya perubahan terhadap UUPK yang telah ada sejak tahun 1999, jauh sebelum munculnya digitalisasi sehingga UUPK belum secara teknis mengatur ketentuan terkait perlindungan konsumen dalam melakukan jual beli secara digital, begitu pula UU ITE dan peraturan lainnya belum secara teknis mengatur terkait perlindungan konsumen

ketika melakukan transaksi menggunakan media digital (Nugrahaningsih, 2017).

Kedua, substansi hukum. Regulasi yang dapat menjadi dasar hukum perlindungan konsumen dalam transaksi digital belum mengatur hal – hal teknis. Contoh, dalam kasus jual beli secara digital, dimana pembeli menerima barang yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan penjual, sehingga menimbulkan kerugian pada pihak pembeli. Meskipun penjual memberi garansi untuk penukaran barang, namun kerugian tetap saja terjadi pada pihak pembeli mengingat pada beberapa kasus, ongkos kirim penukaran barang tetap dibebankan pada pembeli (Nugrahaningsih, 2017). Regulasi yang mengatur hal teknis seperti pembebanan ongkos kirim akibat kelalaian pelaku usaha tersebut sangat dibutuhkan sebagai suatu standar yang mengikat guna mengatur perilaku pelaku usaha sehingga dapat menjamin hak konsumen.

Ketiga, kultur atau budaya dari pelaku usaha maupun konsumen serta pemerintah. Dalam jual beli melalui transaksi digital, pembeli maupun penjual cenderung belum memahami hak dan kewajiban masing – masing, begitu pula terkait hal yang dilarang bagi penjual sebagai pelaku usaha sebagaimana diatur dengan UUPK. Sebagai contoh, yaitu pencantuman klausula baku sebagaimana diatur dengan Pasal 18 UUPK. Pasal tersebut melarang pencantuman klausula baku yang letak dan bentuknya sulit terlihat dan tidak dapat dibaca secara jelas oleh pembeli. Praktiknya, beberapa penjual mencantumkan klausula baku dengan tulisan yang lebih kecil dan diletakkan dipojok

bawah keterangan barang sehingga penjual cenderung tidak menyadari adanya klausula tersebut. Terkait isi dari klausula baku yang dilarang, telah secara jelas disebutkan dalam Pasal 18 UUPK, salah satunya adalah klausula baku yang menyatakan bahwa penjual berhak menolak penyerahan kembali uang yang telah dibayarkan pembeli atas sebuah barang tertentu. Klausula tersebut bertentangan dengan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK, yaitu penjual bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami pembeli akibat dari mengonsumsi barang yang dijual oleh penjual, yang mana ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang maupun penggantian barang.

Beberapa penjual mencantumkan klausula baku tanpa mengetahui adanya larangan pencantuman klausula baku, dan pembeli yang tidak memahami bahwa pencantuman klausula baku tersebut dilarang, tidak melakukan perlawanan apapun kepada penjual ketika mengalami kerugian, tidak pula melakukan pengaduan akibat dari kurangnya informasi terkait tata cara pengaduan tersebut (Nugrahaningsih, 2017). Menanggapi fenomena tersebut, pemerintah seharusnya lebih responsif, namun kenyataannya hingga saat ini belum ada pembaharuan regulasi terkait perlindungan konsumen di era bisnis digital. UUPK dan UU ITE pada praktiknya menjadi kurang efektif mengingat kurangnya teknis aturan yang mengatur perlindungan konsumen di era bisnis digital (Nugrahaningsih, 2017).

2. Penyelesaian sengketa antara konsumen dan Pelaku Usaha Era Bisnis Digital di Indonesia

Ketentuan terhadap penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha telah diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diantaranya adalah pertama, penyelesaian secara litigasi atau melalui pengadilan sebagaimana diatur dengan Pasal 48 UUPK. Pasal 46 ayat 1 UUPK menentukan bahwa gugatan dapat diajukan secara langsung oleh konsumen yang merasa dirugikan serta ahli warisnya maupun kelompok konsumen yang terdiri dari para konsumen dengan kepentingan yang sama ataupun diajukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Masyarakat (LPKSM) yang telah berbadan hukum atau yang berbentuk yayasan dengan tujuan pendirian berupa perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam AD/ART organisasi tersebut. Pemerintah juga dapat menjadi pihak yang mengajukan gugatan kepada pelaku usaha dalam hal kerugian yang disebabkan merupakan kerugian yang besar dengan korban yang tidak sedikit. Selanjutnya proses pengajuan gugatan didasarkan pada mekanisme pengajuan gugatan sebagaimana diatur dengan ketentuan terkait Peradilan Umum.

Kedua, penyelesaian melalui mekanisme non litigasi atau penyelesaian di luar pengadilan.

Adanya penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh dengan beberapa cara yaitu : pertama, konsumen dapat secara langsung meminta ganti kerugian yang dialaminya kepada penjual, dalam hal ini UUPK menentukan bahwa penjual harus memiliki itikad baik dan memberikan tanggapan terhadap tuntutan tersebut dalam jangka waktu 7 hari

sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) dan (3) UUPK.

Kedua, berdasarkan UU Arbitrase No 30 tahun 1999, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui konsultasi, negosiasi, mediasi konsiliasi atau penilaian ahli.

Ketiga, permasalahan tersebut diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Konsumen. Konsumen dapat mengajukan permohonan melalui sekretariat BPSK secara lisan maupun tertulis yang setidaknya berisi tentang identitas para pihak, barang atau jasa yang diadukan, bukti terkait perolehan barang termasuk waktu dan tempat barang diperoleh serta saksi saksi yang mengetahui proses perolehan barang. Terhadap permohonan tersebut dapat ditempuh upaya penyelesaian berupa : 1) para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha akan membuat sebuah perjanjian arbitrase yang mana perjanjian tersebut mengikat para pihak dan harus dipatuhi. 2) permasalahan diserahkan kepada konsiliator yang akan memberikan tanggapan terkait permasalahan tersebut, namun tanggapan konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana putusan Arbitrase (Setiantoro dkk, 2018). 3) konsumen dan pelaku usaha melibatkan pihak ketiga yaitu mediator untuk menjadi penengah dan memberikan masukan bagi para pihak, namun hasil dari proses mediasi ini tidak mengikat para pihak, para pihak tidak memiliki kewajiban mematuhi hasil dari proses mediasi (Setiantoro dkk, 2018). Hasil dari mediasi, konsiliasi maupun arbitrase dalam BPSK akan dituangkan dalam Putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat sebagaimana diatur dengan Pasal 54 UUPK dan

terhadap putusan tersebut para pihak dapat mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK melalui Pengadilan Negeri sebagaimana diatur dengan Pasal 56 UUPK dengan jangka waktu maksimal 14 hari setelah menerima pemberitahuan terkait putusan tersebut (Setiantoro dkk, 2018).

Selain metode penyelesaian sengketa yang sudah disebutkan sebelumnya, seiring berkembangnya teknologi yang begitu pesat, inovasi dalam mekanisme penyelesaian sengketa perlu diterapkan, salah satu mekanisme inovatif tersebut adalah ODR atau Online Dispute Resolution (Widaningsih, 2017). ODR adalah penyelesaian sengketa dilakukan dengan menggabungkan informasi pengolahan teknologi komputer dengan fasilitas jaringan komunikasi internet (Candra, 2014). ODR merupakan sinergitas antara ADR ("Alternatif Disputes Resolution") dan ICT ("Information and Computer Technology") yang menyederhanakan proses penyelesaian sengketa menjadi tak terhalang ruang dengan biaya murah dan cepat dibandingkan dengan ADR yang bersifat konvensional (Setiantoro dkk, 2018). ODR diawali dengan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui mekanisme non litigasi, kemudian pihak bersengketa akan diberi panduan oleh profesional untuk menjalankan mekanisme ADR secara daring dan menggunakan software yang telah disediakan sebagai alat bertukar informasi (Setiantoro dkk, 2018).

Terkait banyaknya model penyelesaian sengketa tersebut diatas, para pihak dalam perjanjian jual beli konvensional maupun elektronik dapat

menyepakati terlebih dahulu terkait model penyelesaian sengketa seperti apa yang akan ditempuh apabila terjadi perselisihan.

UU ITE mengatur ketentuan bahwa transaksi elektronik dapat diwujudkan dalam sebuah kontrak berbentuk elektronik yang mencantumkan mekanisme penyelesaian sengketa yang akan digunakan apabila terjadi perselisihan diantara para pihak dan apabila mekanisme yang telah dipilih tersebut tidak dilakukan maka berlaku terhadapnya asas – asas Hukum Perdata Internasional (Syafriana, 2016).

D. SIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa : pertama regulasi terkait perlindungan konsumen merupakan regulasi yang lahir jauh sebelum perkembangan teknologi. Era bisnis digital merupakan hal baru yang belum diatur secara khusus dan lengkap meskipun terkait beberapa aspek telah diakomodir oleh UU ITE, namun regulasi yang sudah ada tersebut belum mengatur hal teknis terkait perlindungan konsumen sehingga UUPK sebagai peraturan yang secara khusus mengatur Perlindungan Konsumen perlu dilakukan pembaharuan yang mengikuti kompleksitas masalah yang terus berkembang. Kedua, penyelesaian sengketa konsumen di era bisnis digital masih didasarkan pada regulasi terdahulu, namun adanya ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa merupakan suatu inovasi yang dapat mempermudah konsumen dalam melindungi haknya, mengingat ODR memiliki proses yang cukup sederhana, murah dan cepat serta tidak

terhalang ruang dibandingkan dengan ADR yang bersifat konvensional karena ODR dilakukan secara daring, sehingga mekanisme ODR perlu diatur secara teknis dengan UU demi terciptanya kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan dari hukum itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Akhmaddhian, S. (2016). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara elektronik. *Jurnal Unifikasi*, Vol.3, (No. 2), p.47.
- Arif, Yudhi Candra N. (2013). Dimensi Perubahan Hukum Dalam Perspektif Sistem Hukum Terbuka. *Jurnal luS; Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol.1, (No.1), pp.117 - 118.
- Bidari, Ashinta S. (2020). Penyuluhan Hukum Tentang Peluang Dan Ancaman Bagi Konsumen Dalam Transaksi Online Di Indonesia. *Empowerment : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol.3, (No.1), p.45.
- Candra, A. (2014). Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan Dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008. *Jurnal Ilmu Komputer*, Vol.10, (No.2), p.81.
- Chow, D. (2020). Alibaba, amazon, dan pemalsuan di era internet. *Northwestern Journal of International Law and Business*, Vol.40, (No.2), p.157.
- Nottage, L. (2020). Meningkatkan Efektivitas Sistem Keamanan Produk Konsumen: Reformasi

- Hukum Australia dalam Konteks Asia-Pasifik. *Journal of Consumer Policy*, Vol.43, (No.4), p.829.
- Nugraha, Rifan Adi., Mukhtar, Jamaluddin., & Ardianto, Hardika Fajar. (2015). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online. *Jurnal Serambi Hukum*, Vol.08, (No.02), p.93.
- Nugrahaningsih, W. (2017). Implementasi Undang - Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online. *Jurnal Serambi Hukum*, Vol.11, (No.01), pp.30-32.
- Pariadi, D. (2018). Pengawasan E-Commerce dalam Undang Undang Perdagangan dan Undang - Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol.48, (No.3), pp.655 - 656.
- Rahmayani, N. (2018). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology di Indonesia. *Pagaruyuan Law Journal*, Vol.2, (No.01), p.38.
- Setiantoro, Arfian., Putri, Feyreizha Destika., Novitarani, Anisah., & Njatrijani, Rinitami. (2018). Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean. *Jurnal RechtsVinding*, Vol.7, (No.1), p.1.
- Simanullang, Helldya N. (2017). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce. *Melayunesia Law*, Vol.1, (No.1), p.122.
- Susanti, I. (2017). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juncto UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Sigma-Mu*, Vol.9, (No.1), p.23.
- Syafriana, R. (2016). Perlindungan Konsumen dalam transaksi Elektronik. *De Lega Lata*, Vol.1, (No.2), p.438.
- Syamsudin, M. (2018). Perlindungan Hukum Konsumen atas Penerapan klausula Baku. *Jurnal Yudisial*, Vol.11, (No.1), p.102.
- Tumbel, Trivena Gabriela M. (2020). Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Dalam Era Digital 4.01. *Lex Et Societatis*, Vol.VIII,(No.3), p.1, pp.93-98.
- Widaningsih. (2017). Penyelesaian Sengketa E-Commerce melalui ODR (Online Dispute Resolution). *Jurnal Panorama Hukum*, Vol.2, (No.2), p.243.
- BUKU
- Friedman, Lawrence M. (2009). *Sistem Hukum; Perspektif Ilmu Sosial*. Bandung: Nusa Media.
- Rahardjo, S. (2010). *Sosiologi Hukum Esai Esai Terpilih*. Yogyakarta: Genta Publishing.
- Suteki. (2018). *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*. Depok: Raja Grafindo Persada.