



## Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik

Muhammad Zhafran Raflyanto<sup>1</sup>, Rani Apriani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Singaperbangsa Karawang

---

### Abstract

Received: 17 Oktober 2024

Revised: 24 Oktober 2024

Accepted: 31 Oktober 2024

*The volume of electronic trade transactions in Indonesia is steadily increasing. Given its unique nature involving parties from different jurisdictions without physical interaction, legal safeguards are crucial to provide consumer protection in such cross-border transactions. This article use normative juridical research methodologies to analyze consumer protection in commerce transactions conducted through electronic systems and explores strategies of resolving disputes. The research findings indicate that the effectiveness of consumer protection in electronic commerce transactions is hindered due to the fragmented nature of legislation, necessitating the implementation of additional restrictions. Furthermore, Law no. 8 of 1999 pertaining to Consumer Protection has not effectively addressed consumer protection in electronic commerce transactions as a whole, particularly in situations when the involved parties have distinct legal jurisdictions. Regarding consumer disputes, the parties have the option to resolve the matter by either court proceedings or out-of-court settlement, as agreed upon. However, it is also possible to fully utilize online dispute resolution options. This study proposes that the government promptly establish a Government Regulation on commerce transactions conducted through electronic systems and implement regulations for resolving disputes online.*

**Keywords:** *Legal Protection, Consumer, Electronic Trade Transactions*

(\*) Corresponding Author:

[Raflyantomz62@gmail.com](mailto:Raflyantomz62@gmail.com)

**How to Cite:** Raflyanto, M. Z., & Apriani, R. (2024). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14498893>.

---

### PENDAHULUAN

Peran sumber daya manusia sangat penting dalam menjamin kelangsungan operasional suatu perusahaan dalam menghadapi persaingan yang ketat. Pengelolaan sumber daya manusia mencakup tanggung jawab karyawan dan juga diawasi oleh pimpinan perusahaan. Manajemen personalia kepemimpinan terus disempurnakan hingga tujuan organisasi tercapai. Perusahaan yang berpikiran maju dan efisien akan memberikan prioritas utama pada sumber daya manusianya untuk mencapai kinerja maksimal, terutama dalam menghadapi dinamika lingkungan yang terus berkembang. Untuk memiliki kerangka organisasi yang efisien, organisasi harus mengutamakan pemeliharaan departemen sumber daya manusia yang kuat, yang berarti menjamin tingkat kepuasan kerja karyawan yang tinggi dalam organisasi atau perusahaan. Kepuasan kerja sangat penting karena berkaitan dengan setiap orang di dalam organisasi. Memaksimalkan kebahagiaan kerja dapat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Dengan menjamurnya akses internet, belanja online di Indonesia pun booming. Terdapat 143,26 juta pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017, menurut jajak pendapat Asosiasi Pengusaha Jaringan Internet Indonesia (APJII). Faktor penting dalam pesatnya ekspansi e-commerce di Indonesia adalah

basis pengguna yang sangat besar di negara ini. Sistem e-commerce online memungkinkan nilai transaksi yang sangat tinggi. Nilai total seluruh pembelian online di Indonesia mencapai 3,5 miliar USD, atau 45,50 triliun rupiah, pada tahun 2015, menurut Bank Indonesia (dihitung berdasarkan nilai tukar 13.000 rupiah per dolar AS).

Di zaman kita yang semakin maju, dimana internet menjadi semakin diperlukan, internet telah membuka ranah baru perekonomian global yang terkadang disebut sebagai ekonomi digital atau ekonomi digital. Melakukan transaksi melalui jual beli merupakan salah satu cara untuk memuaskan keinginan manusia. Secara historis, tindakan pembelian dan penjualan barang sebagian besar terjadi di lokasi yang ditentukan, dimana dealer dan pembeli berkumpul untuk melakukan negosiasi dan transaksi. Misalnya saja tempat-tempat seperti pasar, mall, supermarket, dan tempat perbelanjaan lainnya. Pada masa kini, adanya tuntutan pekerjaan dan keterlibatan manusia membuat kunjungan ke pusat perbelanjaan menjadi aktivitas yang menyita waktu dan mengganggu waktu kerja dan waktu senggang. Oleh karena itu, individu masa kini wajib mencari metode pembelian dan penjualan yang hemat waktu dan dapat dilakukan dari jarak jauh tanpa mengganggu tugas wajib mereka sebagai karyawan.

E-commerce, yang didorong oleh teknologi modern, telah merevolusi perdagangan tradisional dengan mengubah hubungan langsung antara pelanggan dan perusahaan menjadi hubungan tidak langsung. Dengan memungkinkan adanya koneksi interaktif antara produsen dan konsumen di dunia digital, munculnya e-commerce telah mengubah paradigma bisnis konvensional. Tanda tangan elektronik adalah fitur bawaan sistem perdagangan e-commerce. Dengan metode tanda tangan elektronik, kami ingin menyederhanakan setiap langkah proses, mulai dari pembelian, pemeriksaan, hingga pengiriman.

Transaksi perdagangan yang sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi dikenal sebagai perdagangan elektronik, atau e-commerce. Model pasar tradisional, dimana pembeli dan penjual bertemu secara tatap muka, telah digantikan oleh konsep telemarketing, yaitu perdagangan jarak jauh yang dimungkinkan melalui internet, sebagai akibat dari meningkatnya transaksi perdagangan. Cara lain e-commerce mengubah keadaan adalah cara orang mendapatkan produk. Dampak teknologi internet terhadap perekonomian global sangat besar. Munculnya internet telah membuka era baru dalam perekonomian global, yang terkadang disebut sebagai ekonomi digital. Internet sekarang menjadi komponen kemajuan dan kemajuan teknologi. Pesatnya kemajuan teknologi telah memberikan dampak signifikan terhadap gaya hidup masyarakat tertentu di Indonesia. Pola keberadaan ini tersebar luas di berbagai bidang, meliputi bidang sosial, budaya, komersial, dan bidang lainnya. Internet semakin banyak digunakan sebagai platform untuk aktivitas komersial, terutama karena perannya yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi di bidang perdagangan.

Pesatnya kemajuan e-commerce juga memberikan dampak buruk bagi pelanggan, yaitu kecenderungan entitas komersial untuk menempatkan konsumen pada posisi negosiasi yang dirugikan. Secara umum, banyak permasalahan yang berkembang terkait dengan hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce, antara lain:

1. Informasi yang salah mengenai barang yang dijual dan/atau kurangnya jaminan bahwa pembeli telah mengumpulkan semua informasi yang relevan dan diperlukan untuk membuat pilihan pembelian yang tepat;
2. Pembeli tidak dapat melihat produk secara fisik sebelum melakukan pembelian;
3. Keamanan dan privasi transaksi tidak dijamin, dan bahaya yang terkait dengan sistem tidak dijelaskan. Hal ini terutama berlaku untuk pembayaran elektronik, seperti yang dilakukan dengan kartu kredit atau mata uang elektronik.
4. Dari pelaku usaha tidak adanya status subjek hukum yang jelas.
5. Pembebanan risiko yang tidak wajar, yaitu dalam hal pembayaran penuh telah dilakukan dimuka namun barangnya belum diterima atau akan diterima belakangan, karena jaminan yang berlaku hanya mengenai penyerahan barang dan bukan penerimaannya;

Hak-hak konsumen transaksi tradisional dan kewajiban berusaha diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999). Sayangnya, aturan ini tidak sepenuhnya melindungi pengguna transaksi elektronik. Transaksi elektronik diatur dalam UU 11 Tahun 2008. Peraturan Perundang-undangan 19 Tahun 2016 merevisi UU 11 Tahun 2008 dengan melakukan perubahan peraturan tersebut. Pasal 1 angka 2 UU ITE mendefinisikan transaksi elektronik adalah perbuatan sah yang menggunakan komputer, jaringan, atau media elektronik lainnya. Pasal 9 UU ITE mewajibkan pelaku usaha untuk menyatakan secara akurat syarat kontrak, produsen, dan barang yang dijual.

## **METODE**

Tujuan dari penelitian deskriptif analitis ini adalah untuk memberikan gambaran rinci mengenai tata cara penyelesaian sengketa dan penegakan perlindungan hukum dalam urusan bisnis yang dilakukan sepenuhnya secara online. Ini berfokus pada aturan, norma, prinsip, dan sinkronisasi undang-undang yang terlibat dalam transaksi ini. Data yang diperoleh disusun secara metodis berdasarkan masalah penelitian yang dituangkan dalam pertanyaan penelitian. Selanjutnya dilakukan analisis kualitatif dengan menafsirkan, mendeskripsikan, dan menyusun data secara logis dan sistematis, selaras dengan tujuan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik**

Istilah "transaksi perdagangan melalui sistem elektronik" didefinisikan dalam Undang-Undang Perdagangan dan dengan demikian setara dengan "transaksi perdagangan elektronik" atau "e-commerce" dalam penggunaan umum. Laudon mendefinisikan e-commerce sebagai pertukaran barang dan jasa secara elektronik antara pelanggan dan bisnis, yang difasilitasi oleh komputer sebagai mediator untuk transaksi komersial. Triton mendefinisikan e-commerce sebagai pertukaran barang dan jasa secara elektronik antara pelanggan dan penjual, yang dilakukan hanya melalui internet. Dalam pandangan ini, tata cara transaksi e-commerce di Indonesia diatur oleh kumpulan peraturan perundang-undangan, antara lain UU ITE dan UU Perdagangan.

Untuk meyakinkan saksi dan korban, perlindungan hukum mencakup segala upaya untuk mempertahankan hak dan memberikan bantuan. Perlindungan hukum bagi korban viktimisasi di tempat kerja sangat penting bagi perlindungan masyarakat. Hal ini dapat dicapai melalui berbagai cara, termasuk pemberian restitusi, kompensasi, layanan medis, dan bantuan hukum. Subyek hukum diberikan perlindungan hukum melalui berbagai tindakan preventif dan represif, yang dapat diungkapkan baik secara lisan maupun tertulis. Perlindungan hukum dapat dipahami sebagai wujud nyata dari tujuan dasar hukum, yaitu menegakkan keadilan, memelihara ketertiban, menjamin kepastian, memajukan kemaslahatan, dan memupuk perdamaian.

Transaksi elektronik dan e-commerce diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Teknologi Elektronik (UU ITE). Pencanangan ini mengikuti Ketentuan Umum UU ITE Pasal 1(2) tentang konsep transaksi elektronik. Konsep ini menyebut transaksi legal yang dilakukan melalui komputer, jaringan komputer, dan platform elektronik lainnya adalah transaksi elektronik. Sebagaimana dikemukakan oleh Didi Achjari, Laudon dan Laudon mengidentifikasi tiga komponen penting dalam e-commerce: prosedur jual beli elektronik, keterlibatan pelanggan atau organisasi, dan jaringan komputer online yang digunakan untuk melakukan transaksi komersial. Transaksi komersial yang dilakukan melalui sistem elektronik melibatkan orang-orang yang menggunakan peralatan elektronik, oleh karena itu merupakan transaksi elektronik. Berdasarkan Pasal 1 angka 24 UU Perdagangan, transaksi perdagangan elektronik menggunakan berbagai peralatan elektronik.

Peter Cartwright mengajukan hipotesis Paternalistik sebagai dasar pemikiran pemerintah untuk menjaga konsumen terkait hak dan perlindungannya. Peter berpendapat bahwa keterlibatan negara diperlukan karena semakin kompleksnya permasalahan konsumen. Oleh karena itu, pemerintah harus menerapkan peraturan intervensi untuk memitigasi kemungkinan kerugian bagi konsumen. Intervensi dilaksanakan untuk mencapai keseimbangan hak dan tanggung jawab yang harmonis antara produsen dan konsumen. Ketentuan hukum yang paternalistik melindungi konsumen dari perjanjian yang merugikan dan menimbulkan kerugian. Keamanan hukum melibatkan perlindungan badan hukum melalui aturan dan peraturan serta penegakan hukum yang efektif melalui sanksi.

### **Perlindungan Hukum Preventif**

Pemerintah harus memberikan dukungan untuk memanfaatkan potensi besar Indonesia di bidang e-commerce, yang berfungsi sebagai mesin perekonomian yang signifikan. Investasi dalam e-commerce sedang meningkat, dan seiring dengan itu, muncul pula bisnis-bisnis baru. Untuk menjaga tren ini tetap berjalan, kita memerlukan peraturan dan kebijakan yang melindungi bisnis dan pelanggan. Pemerintah menetapkan banyak undang-undang dan peraturan untuk memberikan bantuan dan panduan pemerintah dalam penerapan e-commerce.

Pendekatan perlindungan hukum ini merupakan salah satu jenis perlindungan hukum proaktif yang berupaya untuk mencegah kerugian yang diderita pelanggan. Pemerintah melaksanakan program perlindungan hukum ini dengan secara aktif terlibat dalam tindakan yang memperhatikan kepentingan konsumen, seperti penjangkauan, pemberian nasihat, pengawasan, dan penetapan peraturan. Sosialisasi, pembinaan, dan pengawasan pemerintah terhadap transaksi

perdagangan elektronik merupakan langkah proaktif yang berdampak signifikan terhadap konsumen. Upaya ini bertujuan untuk menumbuhkan pemahaman konsumen terhadap hak dan tanggung jawabnya. Konsumen yang memiliki pemahaman menyeluruh tentang hak dan tanggung jawabnya akan berhati-hati, teliti, dan teliti dalam menjalankan setiap tahapan transaksinya. Pada akhirnya, konsumen akan menahan diri untuk tidak melakukan tindakan yang berpotensi merugikan dirinya sendiri. Biasanya, pemerintah bertanggung jawab untuk melaksanakan inisiatif pencegahan semacam ini melalui kementerian/lembaga terkait dan badan pemerintah daerah. Pemerintah seringkali gagal melakukan sosialisasi, pembinaan, dan pengawasan secara memadai karena keterbatasan dana dan sumber daya manusia.

### **Perlindungan Hukum Represif**

Dengan semakin banyaknya barang dan jasa yang diperdagangkan antar wilayah karena kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, perlindungan konsumen akan memainkan peran yang lebih besar. Hasil wawancara dengan Dinas Perdagangan Kota Surabaya pada tanggal 30 Agustus 2018 tentang topik “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik” penelitian. Penting untuk selalu fokus pada permasalahan yang sedang dihadapi. Perlindungan hukum harus diberikan kepada konsumen dan pelaku korporasi. Meski demikian, konsumen seringkali mempunyai posisi yang relatif lemah dibandingkan dengan entitas komersial. Hal ini berkaitan dengan terbatasnya pemahaman nasabah mengenai hak-hak mereka, kemampuan finansial, dan kemampuan bernegosiasi. Sistem hukum harus melindungi kepentingan konsumen, karena membimbing dan melindungi masyarakat adalah salah satu tujuan utamanya. Membangun kejelasan hukum yang melindungi hak-hak konsumen adalah tanggung jawab masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk menerapkan perlindungan hukum yang ketat agar pihak-pihak yang merugikan konsumen harus menanggung kerugiannya. Selain memberikan kompensasi kepada konsumen yang terkena dampak, langkah-langkah ini juga mencegah perusahaan melakukan pelanggaran hukum.

### **Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dengan Pelaku Usaha dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik**

Transaksi komersial yang dilakukan melalui sistem elektronik dapat menimbulkan konflik antar pihak yang terlibat, baik akibat tidak terbayarnya maupun pelanggaran peraturan perundang-undangan. Dalam rangka transaksi bisnis yang dilakukan dengan menggunakan sistem elektronik, para pihak yang terlibat membuat perjanjian dengan menggunakan sistem elektronik yang sama, sehingga menjamin bahwa transaksi komersial tersebut diatur dalam hukum perdata. Oleh karena itu, penyelesaian konflik yang timbul dari transaksi bisnis elektronik diatur berdasarkan hukum perdata dan dapat diselesaikan baik melalui litigasi di pengadilan maupun melalui penyelesaian non-litigasi.

Undang-undang Perlindungan Konsumen nasional no. 8 Tahun 1999 mengatur tentang perlindungan konsumen. Namun undang-undang tersebut tidak mengatur mengenai terobosan teknologi informasi. Pelanggan e-commerce mungkin dilindungi oleh perjanjian internasional. Komisi PBB untuk Hukum Perdagangan Internasional mendukung Model Hukum UNCITRAL tentang Perdagangan Elektronik dengan resolusi 51/162, meskipun resolusi tersebut tidak

secara khusus melindungi konsumen e-commerce. Dukungan ini mendorong standarisasi dan keseragaman hukum perdagangan internasional, terutama bagi negara-negara miskin.

Mengingat perdagangan elektronik melibatkan aktivitas perdagangan yang dilakukan tanpa interaksi fisik antara pembeli dan penjual, dan seringkali melibatkan transaksi antara pihak yang tidak dikenal, maka hak-hak konsumen dalam transaksi online sangat rentan terhadap pelanggaran. Akibatnya, konsumen mempunyai daya tawar yang terbatas. Posisinya lemah. Faktor yang berkontribusi terhadap posisi konsumen yang kurang menguntungkan dalam transaksi perdagangan adalah kurangnya penyediaan informasi eksplisit oleh produsen mengenai komoditas yang dipertukarkan. Membahas informasi yang akurat dan tidak ambigu yang harus diperoleh Hak-hak konsumen yang diatur UUPK berlaku terhadap barang dan jasa yang diperdagangkan. Pelanggan berhak atas informasi yang akurat, jelas, dan benar mengenai kondisi dan jaminan produk dan layanan berdasarkan Pasal 4 huruf c UUPK. Bisnis harus menawarkan informasi kondisi produk yang akurat dan jelas saat bertransaksi. Aturan tersebut ada dalam UUPK Pasal 7 huruf b. Perlindungan konsumen adalah memberikan informasi yang akurat, jelas, dan benar mengenai kondisi produk, garansi, penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Dalam ranah perdagangan media elektronik atau e-commerce, UUPK mencakup dimensi hukum perlindungan konsumen, termasuk menyikapi perbuatan terlarang bagi badan usaha dan kewajiban terkait. UUPK mengatur aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam Pasal 8 hingga 17. Unsur ini berlaku apabila dapat dibuktikan bahwa produk dan/atau jasa yang dipertukarkan bertentangan dengan klausul ini. Selain itu, hal ini berkaitan dengan pelanggaran iklan yang mengandung praktik menyesatkan atau menipu, yang secara keliru menggambarkan produk dan/atau layanan dalam kondisi baik padahal sebenarnya tidak. Dua Puluh Mengenai komponen akuntabilitas yang dimiliki pelaku usaha apabila konsumen tidak memperoleh barang yang dijanjikan. Sesuai kesepakatan kita. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 hingga 28. Komponen ini berkaitan dengan situasi dimana badan usaha melakukan kegiatan yang merugikan konsumen. Dalam ranah transaksi media elektronik, skenario kurang baik muncul ketika konsumen mengalami kerugian. Kerugian ini mungkin disebabkan oleh ketidakakuratan informasi yang diberikan oleh entitas komersial dalam iklan barang atau jasa mereka. Sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Melindungi pelanggan dari konsumsi berlebihan produk dan layanan yang merugikan guna meningkatkan martabat mereka
- b. Meningkatkan kewaspadaan, kompetensi, dan otonomi pembeli dalam melindungi diri
- c. Menerapkan kerangka perlindungan konsumen yang mencakup fitur-fitur seperti keterbukaan informasi, kepastian hukum, dan akses terhadap informasi
- d. Meningkatkan mutu barang dan jasa untuk menjamin kelangsungan produksinya, serta kesejahteraan, kenyamanan, keselamatan, dan keamanan pelanggan.
- e. Mendorong konsumen untuk mempunyai suara yang lebih kuat dalam memilih, memutuskan, dan menegaskan hak-hak konsumennya

- f. Membuat dunia usaha memahami pentingnya perlindungan konsumen guna menumbuhkan budaya kejujuran dan tanggung jawab

Penting untuk digarisbawahi bahwa faktor utama yang menentukan kerentanan konsumen adalah kurangnya kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka, yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pendidikan konsumen. Selain syarat-syarat yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, perlu diketahui bahwa hukum pidana yaitu KUHP juga dapat digunakan untuk melindungi konsumen sampai batas tertentu. Memang asuransi merupakan mekanisme hukum tambahan yang dapat melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce. Berdasarkan penjelasan di atas, tampak adanya kebutuhan mendesak untuk membentuk undang-undang yang mengatur penggunaan teknologi elektronik (e-commerce) untuk melindungi konsumen, khususnya yang melakukan transaksi komersial. Hal ini disebabkan oleh tidak memadainya peraturan dan perundang-undangan yang ada saat ini, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, dalam memenuhi persyaratan tersebut.

Kontrak elektronik mengikat berdasarkan UU ITE Pasal 18 ayat (1). UU ITE Pasal 1 angka 17 mengartikan kontrak elektronik sebagai perjanjian elektronik. Transaksi elektronik transnasional atau internasional dapat menggunakan kerangka hukum. Jika para pihak tidak memilih, hukum perdata internasional akan membentuk peraturan perundang-undangan terkait berdasarkan Pasal 18 ayat (2) dan (3) UU ITE. Hukum perdata memperbolehkan para pihak memilih lembaga ADR. Pasal 18 ayat 4 UU ITE memperbolehkan pengadilan, arbitrase, dan organisasi alternatif penyelesaian sengketa lain yang diakui untuk menyelesaikan permasalahan transaksi elektronik internasional. Jika tidak ada tempat atau organisasi penyelesaian sengketa, maka transaksi elektronik internasional ditangani berdasarkan hukum perdata internasional berdasarkan Pasal 18 ayat (5) UU ITE.

Menurut UU ITE, UU Perlindungan Konsumen mengatur proses penyelesaian sengketa secara sukarela di pengadilan atau di luar pengadilan (Pasal 23 dan 45). Total: 36. Penyelesaian sengketa transaksi bisnis secara elektronik mempunyai beberapa cara:

- a. Melalui jalur pengadilan

Litigasi biasanya menimbulkan iklim yang tidak bersahabat yang mungkin berlangsung lama bagi pihak-pihak yang terlibat dalam tuntutan hukum. Litigasi dalam sektor ekonomi atau komunitas bisnis internasional dapat mempunyai beberapa konsekuensi, seperti berurusan dengan kerangka hukum yang beragam, menentukan yurisdiksi untuk proses hukum, merusak hubungan perusahaan, dan menangani permasalahan yang berkaitan dengan penegakan dan pelaksanaan putusan pengadilan.

- b. Alternatif penyelesaian sengketa

Penyelesaian sengketa alternatif, yang dilakukan di luar sistem pengadilan, menawarkan pilihan yang layak untuk menyelesaikan sengketa transaksi bisnis ketika pihak-pihak yang terlibat ragu untuk melanjutkan proses litigasi di pengadilan. Pemilihan saluran penyelesaian konflik ditentukan oleh faktor-faktor seperti tujuan, ketajaman kognitif, dan budaya sosial kelompok. Dalam penyelesaian sengketa alternatif, pendekatan “konsensus” diutamakan dan berupaya mendamaikan kepentingan para pihak yang bersengketa. Tujuannya adalah mencapai hasil penyelesaian yang menguntungkan semua pihak, sehingga

menghasilkan keadilan distributif melalui proses non-litigasi. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan suatu pilihan dalam transaksi bisnis yang dilakukan dengan menggunakan sistem elektronik, dengan ketentuan para pihak secara tegas menerima dan menyetujuinya dalam kontrak. Hal ini tertuang dalam Pasal 18 ayat (3) UU ITE yang memperbolehkan para pihak untuk menentukan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menyelesaikan sengketa.

c. Penyelesaian sengketa melalui *online dispute resolution*

Dengan kemajuan transaksi elektronik, khususnya transaksi perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik, kebutuhan penyelesaian sengketa secara online menjadi penting. Penyelesaian Sengketa Online (ODR) mengacu pada pemanfaatan teknologi komputer dan jaringan komunikasi internet untuk memudahkan penyelesaian perselisihan. Moch. Basarah menjelaskan Online Dispute Resolusi (ODR) adalah metode penyelesaian konflik yang dilakukan dengan menggunakan internet, dimana pihak-pihak yang terlibat berada di negara yang berbeda dan tidak perlu bertemu langsung secara fisik. ODR (Online Dispute Resolusi) pada hakekatnya mirip dengan penyelesaian konflik melalui cara penyelesaian tradisional, bedanya menggunakan platform berbasis internet.

## **KESIMPULAN**

Sistem perdagangan elektronik memiliki kelebihan dan kekurangan. Di satu sisi, mereka menawarkan peluang dan kemudahan. Di sisi lain, hal tersebut dapat menyebabkan kerugian finansial bagi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah telah efektif melindungi konsumen dalam transaksi perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik dengan menerapkan peraturan di bidang perdagangan dan perlindungan konsumen. Kebijakan-kebijakan ini berfungsi untuk mencegah dan menekan potensi kerugian bagi konsumen. Untuk secara proaktif mengatasi masalah perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik, pemerintah telah melaksanakan berbagai program dan inisiatif. Hal ini antara lain dengan ditetapkannya Peraturan Presiden tentang Peta Jalan E-commerce 2017-2019 yang memuat pengembangan program perlindungan konsumen khusus e-commerce.

Pasal 4 UUPK memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan perdagangan melalui internet, khususnya hak dan perlindungannya. Perlindungan hukum terhadap transaksi perdagangan elektronik, yakni perlindungan konsumen, dituangkan dalam Pasal 65 UU Perdagangan, disusul Pasal 28 ayat (1) UU ITE. Pelanggaran yang tertuang dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE diancam dengan pidana penjara sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UU ITE. Kerangka hukum perlindungan konsumen dalam perdagangan internet mencakup dua konsep dasar: perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif mengacu pada tindakan hukum yang digunakan untuk secara proaktif menghindari permasalahan dalam masyarakat. Cara pencegahan yang dimaksud adalah dengan memberikan bantuan kepada konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 29 UUPK dan melaksanakan pengawasan pemerintah sebagaimana dituangkan dalam Pasal 30 UUPK. Perlindungan hukum yang represif mengacu pada jenis perlindungan hukum yang fokus utamanya adalah pada penyelesaian konflik. Sengketa yang timbul dari operasi perdagangan elektronik antara pelaku usaha dan pelanggan dapat ditangani

melalui cara hukum dan non-hukum. UUPK memasukkan Pasal 45 dan Pasal 48 untuk mengatur tata cara penyelesaian sengketa melalui litigasi. Mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dituangkan dalam Pasal 39 ayat (2) UU ITE.

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) efektif melindungi konsumen dengan menawarkan perlindungan hukum yang komprehensif terhadap transaksi e-commerce. Perlindungan ini terlihat dari ketentuan yang tertuang dalam UUPK dan UUITE. Peraturan ini mengatur tentang pemanfaatan data pribadi konsumen, persyaratan hukum dalam melakukan transaksi e-commerce, pemanfaatan Certification Authority (CA), serta melarang tindakan tertentu yang dilakukan badan usaha dalam memasarkan dan memproduksi barang dan jasa. Ini berfungsi sebagai panduan untuk transaksi e-commerce.

Meskipun belum ideal, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Pada tingkat regulasi, peraturan perundang-undangan di Indonesia sampai batas tertentu telah mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik, namun belum memberikan persyaratan penuh mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik. UU ITE dan UU Perdagangan memuat ketentuan yang memungkinkan pengaturan transaksi perdagangan dilakukan melalui sistem elektronik. Namun, ketentuan-ketentuan ini bersifat luas dan tidak memiliki peraturan yang spesifik dan komprehensif. Oleh karena itu, diperlukan peraturan pelaksanaan tambahan. Namun UU Perlindungan Konsumen belum mampu mencakup seluruh persyaratan perlindungan hukum terhadap transaksi perdagangan elektronik dengan fitur lintas negara karena hanya memberikan perlindungan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

## REFERENCES

- Alfarisi & Hilmi M. (2020). *Optimalisasi Penyelesaian Sengketa Kewenangan Antar Lembaga*
- Muchsin, *Perlindungan Hukum Bagi Investor di Indonesia*, dikutip tidak langsung oleh Qur'ani Dewi Kusumawardani, "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Internet". Diakses tanggal 9 April 2022
- Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik", *De Lega Lata*, Vol. I, No. 2, Juli – Desember 2016
- Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 12 No. 1 Januari 2012,
- Arfian Setiantoro, Fayreizha Destika Putri, Anisah Novitarani, dan Rinitami Njatrijani, "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonomi Asean", *Jurnal Recht Vinding*, Vol. 7, No. 1, April 2018,
- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. vii.