

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Alfis Setyawan

Bella Wijaya

Abstract

E-commerce transaction is a trade or buy-and-sell, which are done through the internet media. E-commerce transaction used substantially by the society because of how prompt and efficient it is without having to directly meeting the seller. E-commerce transaction is done through website or Online Retailer Provider. During the development, e-commerce transaction has several problems regarding the consumer's protection, for example when the product sent by the Online Retailer Provider is not compatible or when there is a defective on the product received by the consumer. Those incidents harm the consumers. Thus, there is a necessity to conduct a research to figure the consumer's protection in e-commerce transaction based on Law Number 8 Year 1999 on Consumer's Protection (hereinafter referred as LOCP), this study further objective is to answer the question on the online retailer provider liability in e-commerce transaction based upon LOCP, how does the law protect the consumers in e-commerce transaction based upon LOCP and how to conduct the legal effort and the resolution of consumer's dispute in e-commerce transaction based upon LOCP.

This study is a juridical normative legal research. The data used are primary data, which consist of legislations and secondary data retrieved from library research. In this study the author used the method of data analysis by implementing qualitative approach. This approach is used towards the data retrieved from document studies and library materials.

The law protections for consumer in e-commerce transaction based upon LOCP are divided into 3 (three) parts, which are before the transaction, during the transaction and after the transaction. Online Retailer Provider as a seller or the business-maker has a liability such as regulated in LOCP. The liability regulated in LOCP is the liability to use the presumption principle to always be regarded responsible and being in the state of absolute liability. Whereas the legal effort which could be undergone by the consumer in LOCP is not sufficient enough for the dispute resolution in e-commerce transaction due to the character of e-commerce transaction that does not need a direct meeting and the broadness of the territory in online transaction. Thus an alternative solution is needed to efficiently resolve the dispute such as Online Dispute Resolution.

Keywords: *E-Commerce, Consumer Protection.*

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia telah memasuki era globalisasi sehingga setiap orang ingin melakukan kegiatannya secara cepat dan efisien dalam berbagai bidang, salah satunya adalah dalam sektor ekonomi. Sektor ekonomi suatu negara memegang peranan yang penting dalam mendukung kemajuan negara tersebut oleh karena itu perlu dimaksimalkan dan dioptimalkan segala sumber daya yang ada, termasuk tata cara dalam bertransaksi. Transaksi ekonomi yang dimaksud umumnya melalui perdagangan, baik perdagangan dalam negeri maupun luar negeri (ekspor-impor). Perdagangan selama ini dilakukan secara konvensional, pembeli datang ke tempat penjual dan melakukan transaksi jual beli secara langsung.

Perkembangan zaman yang semakin berkembang membuat setiap orang ingin bertransaksi selain secara konvensional, yakni secara *online*. Pesatnya perkembangan dalam dunia teknologi, memungkinkan setiap orang dapat melakukan transaksi via *online* dengan segala kemudahannya, mulai dari belanja, transfer dana, perjanjian kerjasama, dan lain-lain. Kemajuan teknologi yang pesat dan menghasilkan internet sebagai sarana edukasi, komunikasi, maupun kemajuan di banyak bidang lainnya inilah yang turut mempengaruhi sektor ekonomi. Jika biasa transaksi jual beli dilakukan secara konvensional (pembeli datang ke tempat penjual dan melakukan transaksi jual-beli secara langsung), di era modern ini transaksi jual-beli dapat dilakukan via *online*.

Transaksi jual-beli secara konvensional tentu saja akan memberikan sedikit kesulitan bagi orang-orang yang terlalu sibuk dan tidak mempunyai banyak waktu luang. Pada kesempatan inilah transaksi jual-beli via *online* menawarkan kemudahannya dan menjadi primadona. Pembeli tidak perlu lagi repot untuk mendatangi tempat penjual untuk memilih dan membeli barang-barang yang diinginkan, cukup memiliki gadget yang tersambung dengan koneksi internet, beberapa klik maka pembeli sudah membeli barang yang diinginkan.

Transaksi jual beli secara online ini sering kita dengar dengan istilah *electronic commerce* (selanjutnya akan disebut *e-commerce*). *E-commerce* sendiri dapat diartikan sebagai suatu proses jual-beli secara elektronik antara konsumen dan produsen. Secara umum para pihak yang terlibat di dalam transaksi *e-commerce*, yaitu produsen, konsumen, dan pihak penyelenggara. Pihak penyelenggara yang dimaksud di sini adalah penyedia jasa atau website atau yang selanjutnya akan disebut sebagai *Online Retailer Provider*. Beberapa contoh *Online Retailer Provider*, yaitu, olx, tokopedia, lazada, bukalapak, zalora yang menjadi wadah bagi pelaku usaha maupun konsumen yang ingin melakukan transaksi jual beli secara *online*.

Transaksi secara *online* banyak memberikan kemudahan untuk masyarakat terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi, akan tetapi di balik semua kemudahan dalam bertransaksi, khususnya dalam transaksi jual beli secara *online* masih ada beberapa kendala seperti terbukanya peluang untuk terjadinya *cyber crime*, contohnya pencurian data pribadi, pencurian pin *internet banking*, *website* palsu, dan masih banyak lagi. Hal-hal tersebut di atas lah yang memicu adanya sebuah payung hukum atau undang-undang yang mengatur tentang transaksi elektronik yang dapat memberikan kepastian hukum kepada pihak-pihak terkait yang dirugikan, untuk itulah pemerintah merancang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa atau masalah yang mungkin timbul saat konsumen melakukan transaksi jual beli. Meskipun telah ada payung hukum untuk menindak kejahatan-kejahatan yang mungkin terjadi melalui transaksi elektronik tidak begitu saja mengurangi tindak kejahatan yang terjadi. Sampai dengan hari ini masih terdapat beberapa tindak kejahatan khususnya dalam transaksi *e-commerce* seperti penipuan, pencurian data, pembobolan kartu kredit, dan masih banyak lagi.

Beberapa contoh masalah yang sering dihadapi dan dialami oleh konsumen saat melakukan transaksi *e-commerce* ini terkait permasalahan barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen, kemudian barang yang

diterima ternyata dalam kondisi rusak. Hal ini tentu saja sangat merugikan konsumen. Minimnya pemahaman konsumen mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi salah satu faktor yang menyebabkan konsumen tidak memproses hal ini lebih lanjut dikarenakan konsumen tidak tahu dan bingung harus meminta pertanggungjawaban kepada siapa dan bagaimana proses yang harus ditempuh.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum *Online Retailer Provider* dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
3. Bagaimana upaya hukum dan penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif dengan menggunakan bahan-bahan kepustakaan sebagai data yang hendak dianalisis. Pada penelitian hukum normatif, bahan pustaka merupakan data dasar yang dalam (ilmu) penelitian digolongkan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier (yang juga dinamakan bahan penunjang).

Bahan hukum primer yang dijadikan sebagai landasan hukum berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta peraturan perundang-undangan lainnya. Bahan

hukum sekunder yang dijadikan sebagai landasan hukum berupa buku-buku hukum yang berkaitan dengan permasalahan, tesis; disertasi, hasil-hasil penelitian berkaitan dengan permasalahan, Pendapat ahli dan internet. Bahan hukum tersier atau bahan hukum penunjang yang digunakan berupa kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Transaksi *e-commerce* adalah perdagangan atau jual beli yang dilakukan melalui media internet. Transaksi *e-commerce* memiliki salah satu ciri atau kekhususan bahwa pembeli dan penjual dan/atau pelaku usaha tidak perlu bertatap muka dalam melakukan transaksi jual beli. Bentuk transaksi *e-commerce* yang dapat dilakukan oleh masyarakat terbagi menjadi 4 (empat) yaitu, *Business to Business* (B2B), *Business to Consumer* (B2C), *Consumer to Consumer* (C2C), dan *Business to Customer* (B2C). Secara umum terdapat 4 (empat) tahapan dalam melakukan transaksi *e-commerce*, yaitu sebagai berikut:

1. Memilih barang atau produk. Pada tahap ini konsumen dapat memilih barang atau produk apa yang diinginkan dengan beberapa cara. Pertama, melalui kolom *search*, konsumen hanya perlu memasukkan kata kunci barang yang diinginkan, misalnya baju, kursi, alat olahraga. Kedua, melalui *menu browse* yang menyajikan jenis barang apa saja yang disediakan oleh penjual dan/atau pelaku usaha.
2. Mengecek detail informasi barang atau produk. Setelah memilih barang yang diinginkan, konsumen dapat mempelajari lebih jelas informasi yang tersedia mengenai barang atau produk tersebut, misalnya harga barang atau produk, spesifikasi lengkap mengenai barang atau produk *hinggaring* yang diberikan

oleh konsumen lain mengenai barang atau produk tersebut. Apabila barang atau produk yang ingin dibeli sudah sesuai dengan keinginan konsumen, selanjutnya konsumen dapat menandai barang atau produk dan memasukkannya ke dalam keranjang belanja kemudian konsumen dapat memilih barang atau produk lain yang ingin dibeli.

3. Proses *check out*. Pada tahap ini konsumen akan diminta melakukan pembayaran agar barang dapat segera dikirimkan oleh penjual dan/atau pelaku usaha. Konsumen akan diberikan waktu kurang lebih 2-7 hari untuk melakukan proses pembayaran.
4. Pengiriman. Pada tahap ini pihak penjual dan/atau pelaku usaha akan mengirimkan *e-mail* konfirmasi pembelian dan *e-mail* lain yang akan memberitahukan pengiriman barang telah dilakukan setelah penjual dan/atau pelaku usaha menerima pembayaran dan konfirmasi pelunasan dari konsumen. Beberapa toko *online* juga menyediakan fitur agar konsumen dapat mengecek status pemesanan (fitur ini biasanya hanya ada pada situs penjual dan/atau pelaku usaha).

Tahapan transaksi-transaksi tersebut di atas dalam pelaksanaannya memerlukan adanya suatu bentuk perlindungan bagi para pihak yang bertransaksi secara *online*. Perlindungan yang dimaksud di sini adalah sebagai suatu bentuk jaminan bahwa hak dan kewajiban para pihak dilaksanakan dengan baik dan tidak dilanggar oleh pihak lain yang terlibat dalam transaksi ini.

Perlindungan hukum terhadap konsumen secara umum dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*), pada saat terjadinya transaksi, dan setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*).

1. Sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*)

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dengan memberikan perlindungan kepada konsumen adalah melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundangan tersebut

diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen sebelum terjadi transaksi *e-commerce* dilihat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak konsumen, yaitu:
 - 1) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa;
 - 2) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
 - b. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha dalam hal ini *Online Retailer Provider*, yaitu:
 - 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
2. Saat terjadinya transaksi

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat terjadinya transaksi dapat dilihat pada:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 yang mengatur hak konsumen, yaitu:
 - 1) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 yang mengatur kewajiban pelaku usaha, yaitu:

- 1) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- c. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai ketentuan pencatuman klausula baku yang dilarang bagi pelaku usaha dalam hal ini *Online Retailer Provider*, yaitu:
- 1) *Online Retailer Provider* **dilarang** menyatakan bahwa *Online Retailer Provider* berhak untuk menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen (“barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”). Konsumen berhak mengembalikan barang yang sudah dibeli kepada *Online Retailer Provider* apabila ternyata barang tersebut tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen.
 - 2) *Online Retailer Provider* **dilarang** menyatakan bahwa *Online Retailer Provider* berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen. Dalam Pasal 7 yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha dalam hal ini *Online Retailer Provider*, salah satu kewajibannya adalah memberikan ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian yang diderita konsumen.
3. Setelah terjadinya transaksi
- Perlindungan hukum terhadap konsumen pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*) dapat dilihat pada:
- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 yang mengatur hak konsumen, yaitu:
 - 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - 2) Hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
 - 3) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

- 4) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - 5) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 yang mengatur kewajiban pelaku usaha, yaitu:
- 1) Memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
 - 2) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - 3) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 yang mengatur mengenai upaya hukum penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu dilakukan upaya hukum melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) atau diluar Pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa. Maksudnya adalah apabila setelah terjadi transaksi jual beli antara konsumen dan *Online Retailer Provider* kemudian timbul sengketa, maka bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen adalah hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hal tersebut dapat dilihat pada Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai penyelesaian sengketa, yaitu:
- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha dalam hal ini *Online Retailer Provider* melalui lembaga yang bertugas

menyelesaikan sengketa antara konsumen dan *Online Retailer Provider* atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Ketentuan-ketentuan tersebut ditujukan agar hak-hak konsumen mendapatkan perlindungan yang maksimal sehingga menciptakan rasa aman saat konsumen melakukan transaksi *e-commerce* karena dalam transaksi *e-commerce* hak-hak konsumen lebih rentan dilanggar. Hal ini disebabkan karena karakteristik dari transaksi *e-commerce* yaitu tidak terjadi pertemuan secara fisik antara konsumen dengan penjual dan/atau pelaku usaha yang dapat menimbulkan berbagai permasalahan.

Apabila konsumen mengalami kerugian pada saat melakukan transaksi *e-commerce*, misalnya barang atau produk yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, maka *Online Retailer Provider* bertanggung jawab memberikan konsumen kesempatan untuk mengembalikan barang atau produk yang salah tersebut kepada *Online Retailer Provider* untuk kemudian diganti dengan barang atau produk yang sesuai dengan pesanan konsumen. Mekanisme penggantian atau pengembalian barang atau produk tersebut dapat dilihat pada website *Online Retailer Provider* yang bersangkutan, misalnya saja pada website tokopedia, lazada, dan zalora, telah disediakan informasi mengenai mekanisme pengembalian maupun penukaran barang atau produk yang tidak sesuai dengan pesanan, konsumen hanya perlu mengikuti petunjuk atau mekanisme yang telah tertera di website *Online Retailer Provider* tersebut. *Online Retailer Provider* telah memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi berupa penukaran atau pengembalian barang atau produk kepada konsumen dengan memberikan kesempatan dan waktu agar konsumen dapat mengembalikan produknya, hal ini merupakan suatu bentuk perlindungan hukum untuk memenuhi hak konsumen dan perlindungan hukum kepada penjual dan/atau pelaku usaha karena

telah menjalankan kewajiban atau tanggung jawabnya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menyebutkan dengan jelas apa saja yang menjadi hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Hal tersebut merupakan bentuk dari perlindungan hukum terhadap konsumen karena hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha tersebut telah diakui oleh Undang-Undang sehingga apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya yang merupakan hak konsumen, maka konsumen dapat menuntut pelaku usaha. Misalnya, dalam transaksi *e-commerce*, salah satu kewajiban *Online Retailer Provider* adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang, apabila kemudian barang yang diterima konsumen kondisinya tidak sesuai dengan informasi dari *Online Retailer Provider* maka konsumen dapat menuntut haknya yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang.

2. Tanggung Jawab Hukum *Online Retailer Provider* dalam Transaksi *E-Commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat didefinisikan sebagai keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya)¹, sedangkan tanggung jawab hukum dimaknai sebagai tanggung jawab yang timbul karena adanya suatu perjanjian atau suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya. Berbicara tentang tanggung jawab ini dalam sudut perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting karena terhadap permasalahan-permasalahan pelanggaran hak konsumen termasuk kerugian yang dialami oleh konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menentukan siapa yang harus bertanggung

¹Arti kata tanggung jawab – Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *Online*, <http://kbbi.web.id/tanggung%20jawab>, diakses pada 11 Februari 2017.

jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait, tanggung jawab hukum ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pada prinsipnya merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum dimana hubungan hukum yang terjadi antara pihak penyedia barang dan/atau jasa dengan pihak konsumen yang pada akhirnya melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terciptanya suatu tanggung jawab.

Selanjutnya berbicara tentang *Online Retailer Provider* dimana berdasarkan cara kerjanya *Online Retailer Provider* dapat didefinisikan sebagai pihak yang bertindak sebagai penjual yang menawarkan produknya dalam transaksi *e-commerce* melalui media internet. Kemudian dengan merujuk ketentuan definisi pelaku usaha yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”, maka *Online Retailer Provider* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkategori sebagai pelaku usaha.

Online Retailer Provider sebagai pelaku usaha secara umum merupakan subjek hukum yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan berperan sebagai pihak yang menawarkan barang dan jasa, dimungkinkan untuk dimintai tanggung jawab secara hukum apabila barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen menimbulkan kerugian terhadap konsumen sebagai akibat tidak terlaksananya kewajiban pada jenis transaksi dengan berbagai medium. Tanggung jawab pelaku usaha disini tidak terbatas hanya pada pelaku usaha perorangan yang berkewarganegaraan Indonesia atau badan hukum Indonesia, tetapi juga pelaku usaha perorangan yang bukan berkewarganegaraan Indonesia atau pelaku usaha badan hukum asing, sepanjang mereka itu melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Menelisik hubungan antara *Online Retailer Provider* dengan konsumen maka dapat dilihat hubungan tersebut tercipta karena adanya suatu perjanjian, atau dengan kata lain *Online Retailer Provider* dengan konsumen memiliki hubungan kontraktual terhadap setiap jual beli barang dan jasa karena pada saat dilakukan transaksi terjadi sebuah kesepakatan antara *Online Retailer Provider* dengan konsumen yang didasarkan pada sebuah perjanjian, dalam hal ini perjanjian jual beli. Penjual dan/atau pelaku usaha tidak bisa lari dan mengabaikan tanggung jawab apabila terjadi kasus wanprestasi ataupun penipuan dari penjual dan/atau pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen karena perikatan dalam suatu transaksi menimbulkan suatu janji bahwa satu pihak berjanji untuk melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu. Hal ini perlu ditekankan karena apabila salah satu pihak yang telah menyepakati isi perjanjian tersebut tidak mematuhi, pihak tersebut dapat dikatakan wanprestasi.

Apabila penjual dan/atau pelaku usaha wanprestasi dan menyebabkan kerugian kepada konsumen maka konsumen dapat menuntut ganti rugi kepada penjual dan/atau pelaku usaha, hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 (1), menyebutkan kewajiban pelaku usaha memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tanggung jawab penjual dan/atau pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli melalui internet secara spesifik terikat pada 2 (dua) jenis pertanggungjawaban, yaitu sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) adalah tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa) atas kerugian yang dialami konsumen. Terdapat suatu perjanjian atau kontrak (hubungan langsung) antara penjual dan/atau pelaku usaha dengan konsumen di dalam pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*), dalam hal ini yaitu perjanjian jual beli secara *online*. Identifikasi penjual dan/atau pelaku usaha dan juga pembeli adalah faktor esensial dalam menentukan tanggung jawab

kontraktual yang muncul akibat perjanjian *online* karena dalam transaksi elektronik antara penjual dan/atau pelaku usaha dan pembeli tidak saling bertemu. Penjual dan/atau pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas mengenai barang dan informasi lainnya sehingga kalau terjadi kesalahan data/informasi adalah tanggung jawab penjual dan/atau pelaku usaha itu sendiri.

Perjanjian yang dipakai dalam transaksi *e-commerce* pada dasarnya sama dengan perjanjian yang dilakukan dalam transaksi konvensional, akan tetapi perjanjian yang dipakai dalam *e-commerce* merupakan perjanjian yang dibuat secara elektronik atau kontrak elektronik. Sekalipun kontrak elektronik merupakan suatu fenomena baru, tetapi semua negara menerapkan pengaturan hukum kontrak yang telah ada dengan menerapkan asas-asas universal tentang pembuatan suatu perjanjian seperti asas konsesual, asas kebebasan berkontrak, asas itikad baik dan syarat sahnya perjanjian.

Kontrak elektronik termasuk dalam kategori kontrak tidak bernama, yaitu perjanjian-perjanjian yang tidak diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tetapi terdapat dalam masyarakat. Lahirnya perjanjian tersebut tetap berdasarkan pada kesepakatan dan berlaku Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang sahnya suatu perjanjian. Demikian juga tentang syarat sahnya perjanjian elektronik, tetap berlaku Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Perjanjian atau kontrak elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, antara lain di dalam bab penjelasan yang memberikan definisi kontrak elektronik yaitu perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 18 menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tersebut maka kedudukan kontrak elektronik menjadi jelas, yaitu sama dengan kontrak biasa.

2. Pertanggungjawaban produk (*product liability*) adalah tanggung jawab perdata secara mutlak (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkannya. *Product Liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacturer*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.² Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Ketentuan ini terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1) yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menganut prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab dan prinsip tanggung jawab mutlak. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab yang dianut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat pada Pasal 28, yaitu “pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha” yang mengadopsi sistem pembuktian terbalik. Jadi, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha dalam hal ini *Online Retailer Provider* harus membuktikan bahwa ia tidak melakukan kesalahan dalam transaksi *e-commerce* yang menyebabkan kerugian kepada konsumen apabila terdapat gugatan yang diajukan oleh konsumen kepada *Online Retailer Provider*. Sedangkan prinsip tanggung jawab mutlak yang

²Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 97.

dianut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat pada Pasal 19 yang menyebutkan salah satu tanggung jawab dari pelaku usaha dalam hal ini *Online Retailer Provider* adalah memberi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Tanggung jawab tersebut merupakan jenis tanggung jawab produk (*product liability*) yang merupakan prinsip dari tanggung jawab mutlak. Pertanggungjawaban penjual dan/atau pelaku usaha secara spesifik hanya diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Bab VI dari pasal 19 sampai dengan 28. Tanggung jawab pelaku usaha yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara garis besar masih dapat diterapkan sebagai tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* karena pada dasarnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak menyebutkan bahwa undang-undang tersebut hanya dapat diterapkan untuk transaksi jual beli konvensional. Hanya saja dalam transaksi *e-commerce* perlu dilakukan penyesuaian apa saja bentuk tanggung jawab yang dapat diberikan oleh pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*.

3. Upaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen salah satunya adalah hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 45 ayat (2) menyebutkan bahwa, “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Jadi dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen menurut

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat dua pilihan penyelesaian sengketa, yaitu:

1. Penyelesaian di luar Pengadilan, melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
 - a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri. Penyelesaian sengketa konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 45 ayat (2), dimaksudkan bahwa penyelesaian secara damai tidak menutup kemungkinan untuk dilakukan oleh para pihak yang bersengketa yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahkan, dalam penjelasan pasal tersebut, pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.
 - b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dengan menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dalam hal ini melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdapat 3 (tiga) alternatif penyelesaian sengketa, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dan mediasi proses penyelesaian sengketa sepenuhnya diserahkan kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi. Konsiliator bertindak pasif, berbeda dengan Mediator yang bertindak aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Sedangkan dalam arbitrase sengketa diselesaikan atau diputuskan oleh pihak ketiga atau Arbiter yang memiliki keahlian di bidang obyek sengketa. Keputusan arbitrase bersifat final dan mengikat sehingga tidak ada upaya banding maupun kasasi.

2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dapat ditempuh apabila upaya perdamaian tidak mencapai kata sepakat atau gagal, atau para pihak tidak mau menempuh jalur alternatif penyelesaian sengketa. Apabila akan menggunakan alternatif penyelesaian sengketa melalui pengadilan, maka gugatan berbentuk gugatan wanprestasi karena transaksi *e-commerce* yang dilakukan didasarkan pada perjanjian jual beli secara *online*. Tahapan persidangannya adalah sebagai berikut: mediasi, pembacaan gugatan, eksepsi, replik, duplik, putusan sela, pembuktian, kesimpulan, dan putusan. Pada tahapan pembuktian, untuk membuktikan unsur kesepakatan yang terjadi dalam perjanjian transaksi *e-commerce* dapat menggunakan Tanda Tangan Elektronik yang dilakukan oleh konsumen pada saat melakukan transaksi. Tanda Tangan Elektronik tersebut terjadi pada saat konsumen menyatakan bahwa konsumen setuju dengan aturan dan ketentuan yang berlaku pada saat melakukan transaksi (biasanya dengan cara meng-klik kolom “*I Agree*” yang disediakan *Online Retailer Provider* dalam *website*-nya), pada saat inilah unsur kesepakatan dalam perjanjian terpenuhi.

Transaksi *e-commerce* yang mengandalkan koneksi internet memungkinkan terjadinya transaksi jual beli lintas batas dan tidak hanya terpaku pada satu wilayah yang sama. Misalnya, penjual dan/atau pelaku usaha berada di Amerika dan konsumen berada di Indonesia.

Apabila dalam transaksi *e-commerce* lintas batas tersebut terjadi sengketa antara penjual dan/atau pelaku usaha dengan konsumen, maka upaya hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak akan dapat menyelesaikan sengketa tersebut. Hal ini dikarenakan wilayah yurisdiksi hukum yang berbeda antara penjual dan/atau pelaku usaha dengan konsumen sehingga tidak dimungkinkan upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun di luar pengadilan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Konsumen tidak dapat mengajukan gugatan kepada penjual dan/atau pelaku usaha disebabkan oleh hukum yang berlaku di antara para pihak berbeda

sehingga Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak dapat diaplikasikan. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan juga akan menghabiskan banyak waktu dan biaya sehingga menimbulkan ketidakpastian.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan juga masih belum dapat menyelesaikan sengketa dalam transaksi *e-commerce* lintas batas tersebut. Sebagai contoh, salah satu lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dikenal di Indonesia adalah Badan Arbitrase Nasional Indonesia (selanjutnya akan disebut BANI). Namun, penyelesaian sengketa melalui BANI masih memerlukan tatap muka antara para pihak yang bersengketa. Kelemahan inilah yang menyebabkan perlunya suatu upaya penyelesaian sengketa baru yang dapat menyelesaikan sengketa dalam transaksi *e-commerce* lintas batas.

Apabila terjadi sengketa dalam transaksi *e-commerce* lintas batas, maka penyelesaiannya dapat menggunakan *choice of law* yang terdapat di dalam Hukum Perdata Internasional. *Choice of law* adalah kesepakatan antar para pihak yang bertransaksi *e-commerce* mengenai hukum mana yang akan digunakan, apakah hukum penjual dan/atau pelaku usaha atau menggunakan hukum konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen masih belum mengatur atau memberikan suatu alternatif penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* yang bersifat lintas batas. Alternatif penyelesaian sengketa yang tidak diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu penyelesaian sengketa secara *online* atau dikenal dengan *Online Dispute Resolution* (ODR). Penyelesaian sengketa ini dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* lintas batas karena dilakukan secara *online* sehingga memudahkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa dimanapun mereka berada tanpa terhalang waktu dan tempat. Salah satu negara yang sudah mengenal praktek penyelesaian sengketa *e-commerce* melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) secara baik adalah Republik Rakyat Tiongkok.

Lembaga arbitrase yang dikenal dan dijadikan sebagai salah satu model acuan oleh UNCITRAL adalah *China International Economic and Trade Arbitration Commission* (CIETAC). *China International Economic and Trade Arbitration Commission* (CIETAC) merupakan salah satu institusi arbitrase yang terbesar dan permanen di dunia yang secara independen dan imparial menyelesaikan sengketa ekonomi dan perdagangan melalui arbitrase. *China International Economic and Trade Arbitration Commission* (CIETAC) juga menyediakan jasa penyelesaian sengketa *domain name* dan terlibat dalam penelitian terhadap penyelesaian sengketa *online* untuk sengketa *e-commerce* yang dikenal dengan nama “*Online Arbitration Rules*” sejak bulan Mei 2009, untuk memenuhi kebutuhan atas penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan *e-commerce*, ekonomi dan perdagangan secara cepat.

Paustinus Siburian mengatakan dalam menjalankan arbitrase *online* terdapat 5 (lima) tahapan secara umum yaitu sebagai berikut.³

1. Permulaan

Setelah ketidaksepakatan diantara para pihak yang diatur dalam Perjanjian Arbitrase tidak dapat diselesaikan, maka pihak yang mengajukan klaim mengajukan perkaranya ke arbitrase, lembaga atau arbitrase *ad hoc*. Pengiriman perkara oleh pemohon dapat dilakukan melalui *email* atau jika lembaga arbitrase sudah menyiapkan dalam situsnya formulir *online* atau *website online* yang dapat diakses untuk kepentingan pemeriksaan perkara, maka perkara dapat didaftarkan secara *online*. Dalam hal permohonan dilakukan melalui *email* maka lembaga arbitrase atau arbiter harus memastikan bahwa pemohon adalah orang/pihak yang berhak. Lembaga arbitrase/arbiter selanjutnya memberitahukan hal itu kepada termohon melalui alamat *email* yang disediakan pemohon. Dalam komunikasi ini, baik pemohon maupun termohon dapat meminta atau menolak untuk mengadakan arbitrase *online*. Jika para pihak setuju dan menurut lembaga arbitrase baik pemohon maupun termohon mempunyai kapasitas untuk menjalani prosedur

³Paustinus Siburian, *Arbitrase Onlie: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdagangan Secara Elektronik*, (Jakarta: Penerbit Djambatan, 2004), hlm. 9.

arbitrase *online* maka prosedur *online* dapat dijalankan. Jika sebaliknya, lembaga arbitrase menilai kurangnya kapasitas untuk melakukan arbitrase *online* maka dapat dilakukan arbitrase secara tradisional.

2. Pernyataan dan Dokumen Tertulis

Pada tahapan ini para pihak harus mengajukan pernyataan dan dokumen tertulis yang diajukan kepada arbiter dan pihak lawan dalam rangka menjamin prinsip kontradiksi. Dalam suasana *e-commerce*, para pihak dapat mengajukan bukti elektronik yang dimilikinya dan bukti fisik untuk mendukung argumen-argumennya. Dokumen-dokumen elektronik juga dapat disediakan dalam situsnya sendiri dan memberikan kesempatan untuk pencarian baik melalui *www* maupun penyediaan *file* dalam bentuk *ftp*.

3. Persidangan/Pemeriksaan

Proses arbitrase dilakukan secara tertulis. Jika diperlukan pemeriksaan lisan akan dilakukan. Dengan demikian pemeriksaan dokumen merupakan hal yang utama sedangkan persidangan lisan dilakukan jika diperlukan. Secara teknis, pemeriksaan lisan secara elektronik dapat dilakukan. Namun biaya untuk menyelenggarakan persidangan secara elektronik sangat mahal.

Ketiadaan persidangan elektronik memang akan menimbulkan kesulitan. Namun, dalam suasana elektronik tanpa adanya persidangan, hal ini dapat dilakukan melalui pertukaran *email* atau melalui penggunaan *IRC (Internet Relay Chat)*.

4. Permusyawarahan *Online*

Pada bagian akhir dari proses arbitrase, jika arbitrase dilakukan oleh majelis lebih dari seorang maka akan dilakukan permusyawarahan oleh para arbiter. Jika para arbiter berada di wilayah geografis yang berjauhan maka permusyawarahan akan dilakukan dengan menggunakan fasilitas tertentu seperti *IRC (Internet Relay Chat)* atau *video conference*. Hal ini perlu ditentukan suatu waktu tertentu untuk melakukan permusyawarahan.

5. Pengiriman Putusan

Pada proses berarbitrase yang dilakukan secara *online*, pembacaan putusan tidak dilakukan. Setelah putusan diambil, kepada para pihak dilakukan pemberitahuan secara *online* adanya putusan dan putusan dikirimkan dengan memanfaatkan sarana elektronik. Menurut Paustinus Siburian, jika prosedur *online* dilakukan, maka *IRC (Internet Relay Chat)* dapat dipersamakan dengan pengucapan putusan. Jika *IRC (Internet Relay Chat)* dilakukan maka cukup jika dilakukan dengan pemberitahuan mengenai adanya putusan melalui *email*. Majelis arbitrase dapat mengirimkan putusan melalui *email* atau menempatkannya pada situs yang digunakan untuk kasus yang bersangkutan.

Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di lain sisi masih belum dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa dalam transaksi *e-commerce* lintas batas. Demikian pula dengan *Online Dispute Resolution (ODR)* sebagai salah satu upaya hukum yang dapat dilakukan apabila terjadi sengketa dalam transaksi *e-commerce*. Hal ini menimbulkan suatu kekosongan hukum yang akan menyebabkan ketidakpastian hukum karena tidak diaturnya suatu upaya hukum yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan sengketa dalam transaksi *e-commerce* lintas batas. Akibat dari ketidakpastian hukum tersebut akan menyebabkan tidak terlindunginya hak-hak para pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce* lintas batas, baik itu penjual dan/atau pelaku usaha maupun hak konsumen sehingga tujuan dari teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon yaitu perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum menjadi tidak tercapai.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa pada bab-bab sebelumnya, penulis menarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian pada penulisan skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dibagi menjadi:
 - a. Sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/ pre purchase*)
 - b. Saat terjadinya transaksi
 - c. Setelah terjadinya transaksi

Hal-hal di atas merupakan bentuk dari perlindungan hukum terhadap konsumen karena hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha tersebut telah diakui dan dilindungi oleh undang-undang sehingga apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya yang merupakan hak konsumen, maka konsumen dapat menuntut *Online Retailer Provider*.

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam mengatur ketentuan tanggung jawab pelaku usaha yang dalam hal ini adalah *Online Retailer Provider* menggunakan 2 (dua) prinsip tanggung jawab, yaitu:
 - a. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab yang dianut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat pada Pasal 28, yaitu “pembuktian terhadap ada tidaknya unsure kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha” yang mengadopsi sistem pembuktian terbalik. Jadi, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha dalam hal ini *Online Retailer Provider* harus membuktikan bahwa ia tidak melakukan kesalahan dalam transaksi *e-commerce* yang menyebabkan kerugian kepada konsumen

apabila terdapat gugatan yang diajukan oleh konsumen kepada *Online Retailer Provider*.

b. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak yang dianut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat pada Pasal 19 yang menyebutkan salah satu tanggung jawab dari pelaku usaha dalam hal ini *Online Retailer Provider* adalah member ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Tanggung jawab tersebut merupakan jenis tanggung jawab produk (*product liability*) yang merupakan prinsip dari tanggung jawab mutlak.

3. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian dalam melakukan transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terbagi menjadi 2 (dua) yaitu, penyelesaian sengketa di luar pengadilan dalam bentuk mediasi dan melalui lembaga yang berwenang dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan dalam bentuk gugatan, namun akan memakan waktu yang cukup lama dan biaya yang tidak sedikit. Sebagai alternatif penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dapat menggunakan *Online Dispute Resolution (ODR)* yang telah diterapkan di Republik Rakyat Tiongkok. *Online Dispute Resolution (ODR)* adalah penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* yang dilakukan secara *online* sehingga memudahkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa dimana pun mereka berada tanpa terhalang waktu dan tempat.

Daftar Pustaka

Buku

Siburian, Paustinus, 2004, *Arbitrase Onlie: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdagangan Secara Elektronik*, Penerbit Djambatan, Jakarta.

Tri Siwi Kristiyanti, Celina, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Internet

Arti kata tanggung jawab – Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *Online*, <http://kbbi.web.id/tanggung%20jawab>, diakses pada 11 Februari 2017.