Jurnal Impresi Indonesia (JII)
p-ISSN: 2828-1284 e-ISSN: 2810-062x
website: https: //rivierapublishing.id/jii/index.php/
Vol. 5. No. 3. 2026

Kepastian Hukum Penyelesaian Sengketa Jual Beli di Platform E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Matthew Tjoandra
Universitas Esa Unggul, Indonesia
E-mail: matthewtjoandra@gmail.com

Kata Kunci
Kepastian hukum, Penyelesaian Sengketa, E-commerce

Abstrak
Perkembangan teknologi digital telah mendorong pesatnya pertumbuhan perdagangan elektronik (*e-commerce*) sebagai bentuk transaksi bisnis modern yang efisien dan tanpa batas geografis. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai permasalahan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli daring. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menjadi dasar hukum, implementasinya dalam konteks e-commerce masih menghadapi berbagai kendala, termasuk lemahnya pengawasan, penegakan hukum, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara yuridis penyelesaian sengketa jual beli pada platform e-commerce dalam negeri serta menilai sejauh mana regulasi yang ada mampu memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen.Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu merupakan penelitian hukum yuridis normatif atau penelitian kepustakaan. Adapun kajian pustaka ini menggunakan berbagai data sekunder seperti bahan hukum primer. Hasil penelitian menemukan bahwa Perkembangan teknologi informasi melalui e-commerce telah membawa perubahan signifikan terhadap pola transaksi jual beli masyarakat. Dalam konteks perlindungan konsumen e-commerce, keberadaan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tetap menjadi instrumen utama untuk melindungi hak-hak konsumen, termasuk dalam transaksi digital. Upaya hukum konsumen dalam melindungi haknya apabila mengalami kerugian akibat transaksi e-commerce, dapat melalui jalur non-litigasi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun litigasi melalui peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dalam perdagangan e-commerce di Indonesia berkepastian hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tegasnya, keberadaan BPSK sebagai lembaga resmi yang diatur oleh undang-undang memberikan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang lebih terstruktur, cepat, murah, legitimate, dan menjamin kepastian hukum bagi konsumen

Keywords
Legal certainty, Dispute Resolution, E-commerce

Abstract
The development of digital technology has driven the rapid growth of electronic commerce (e-commerce) as a form of modern business transaction that is efficient and has no geographical boundaries. However, behind this convenience, various legal issues have arisen, particularly regarding consumer protection in online sales transactions. Although Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection has become the legal basis, its implementation in the context of e-commerce still faces various obstacles, including weak supervision, law enforcement, and effective dispute resolution mechanisms. This study aims to analyse the legal aspects of dispute resolution in sales and purchases on domestic e-commerce platforms and assess the extent to which existing regulations are able to provide legal certainty and justice for consumers. The research method used in this study is normative legal research or literature research. This literature review uses various secondary data such as primary legal materials. The study found that the development of information technology through e-commerce has brought significant changes to the buying and selling

patterns of society. In the context of e-commerce consumer protection, Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK) remains the main instrument for protecting consumer rights, including in digital transactions. Consumers can seek legal recourse to protect their rights if they suffer losses as a result of e-commerce transactions through non-litigation channels, the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), or litigation through the general courts. The resolution of consumer disputes in e-commerce trade in Indonesia is legally certain through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK). To be precise, the existence of BPSK as an official institution regulated by law provides an alternative to court dispute resolution that is more structured, fast, inexpensive, legitimate, and guarantees legal certainty for consumers.



PENDAHULUAN

Kehidupan manusia telah mengalami transformasi yang signifikan, terutama dengan pesatnya perkembangan teknologi di bidang ekonomi dan perdagangan. Para pelaku usaha kini semakin gencar memanfaatkan platform digital untuk mengembangkan bisnis mereka, baik dalam hal pemasaran produk maupun jasa. Transaksi elektronik pun menjadi pilihan utama, menggantikan metode konvensional yang sebelumnya dominan.

Perubahan ini tidak hanya memengaruhi cara berbisnis, tetapi juga membawa dampak luas terhadap pola konsumsi dan interaksi sosial. Dengan kemudahan akses informasi dan transaksi yang cepat, konsumen kini dapat melakukan pembelian kapan saja dan di mana saja. Hal ini mendorong para pelaku usaha untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna memenuhi kebutuhan pasar yang semakin dinamis.

Di tengah arus globalisasi yang semakin deras, penggunaan internet serta aktivitas perdagangan secara daring (E-commerce) mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Perdagangan melalui internet, atau yang lebih dikenal sebagai E-commerce, memanfaatkan platform media sosial sebagai sarana utama bagi para pelaku usaha untuk menjalankan bisnis mereka. Media sosial menjadi wadah yang efektif untuk memasarkan produk atau jasa, meliputi berbagai platform seperti jejaring sosial, blog, wiki, forum, dan bahkan dunia virtual. Dengan demikian, E-commerce tidak hanya mengandalkan situs web tradisional, tetapi juga memanfaatkan beragam fitur digital yang tersedia untuk menjangkau konsumen secara lebih luas dan interaktif. Perdagangan melalui internet atau E-commerce adalah suatu proses berbisnis dengan memakai suatu teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik, dan pertukaran/penjualan barang, servis, dan informasi secara elektronik.

Dalam era digital yang semakin maju, transaksi E-commerce telah menciptakan sistem bisnis yang lebih praktis dan efisien dengan mengadopsi konsep tanpa kertas (paperless). Selain itu, transaksi E-commerce memungkinkan para pihak yang terlibat untuk tidak bertemu secara langsung (*face to face*), sehingga proses jual beli dapat dilakukan dengan lebih fleksibel dan tanpa batas geografis (Abdurrasyid, 2002). Hal ini menjadikan E-commerce sebagai salah satu penggerak utama ekonomi baru di bidang teknologi. Namun, di balik berbagai keuntungan yang ditawarkan, terdapat pula aspek negatif yang perlu diperhatikan, terutama terkait dengan masalah keamanan dalam bertransaksi melalui platform E-commerce. Munculnya berbagai bentuk penyelewengan yang merugikan konsumen dan menimbulkan permasalahan hukum menjadi tantangan serius dalam perkembangan E-commerce.

Permasalahan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen semakin mendesak, terutama ketika seorang konsumen melakukan transaksi E-commerce dengan *merchant*. Dalam transaksi jual beli melalui internet, tidak jarang terjadi berbagai bentuk kecurangan yang merugikan konsumen. Kecurangan-kecurangan ini dapat meliputi berbagai aspek, seperti keberadaan pelaku usaha yang tidak jelas, ketidaksesuaian barang yang diterima dengan yang dipesan, manipulasi harga, atau masalah dalam proses pembayaran. Salah satu contoh kecurangan yang sering terjadi adalah ketika pelaku usaha (virtual store) ternyata merupakan toko fiktif yang tidak memiliki legalitas atau bahkan tidak menyediakan barang yang ditawarkan. Hal ini menimbulkan kerugian finansial dan psikologis bagi konsumen, serta menciptakan ketidakpercayaan terhadap sistem E-commerce secara keseluruhan. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi E-commerce menjadi isu yang semakin penting untuk diatasi.

Menyangkut barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha, sering kali terjadi permasalahan seperti barang tidak dikirimkan kepada konsumen, keterlambatan pengiriman yang berkepanjangan, barang rusak, atau barang yang diterima cacat. Perkembangan bisnis e-commerce yang semakin pesat memang menarik banyak pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha, namun juga meningkatkan potensi kecurangan. Oleh karena itu, diperlukan regulasi hukum yang komprehensif untuk menciptakan ketertiban, kepastian hukum, serta menjamin keadilan bagi semua pihak dalam transaksi e-commerce.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mencatat masalah hukum yang muncul dalam penyelesaian sengketa konsumen pada e-commerce. Seperti yang diungkapkan oleh (Nasution, 2001), perkembangan e-commerce membawa tantangan besar dalam perlindungan konsumen, yang tidak hanya terkait dengan aspek transaksi, tetapi juga penegakan hukum yang belum sepenuhnya efektif. Selain itu, menurut (Zaini, 2022), meskipun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa, pengaturan yang ada masih belum mampu menjawab tuntutan perkembangan teknologi dan sifat transaksi daring yang lebih kompleks. Penelitian oleh (Susanti, 2017) juga menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi online seringkali terhambat oleh ketidaktepatan regulasi dan ketidakjelasan mekanisme penyelesaian sengketa.

Namun, meskipun banyak penelitian yang mengulas pentingnya perlindungan konsumen dalam e-commerce, ada gap yang signifikan terkait dengan seberapa jauh mekanisme yang ada, khususnya dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dapat memberikan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa jual beli di platform e-commerce. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam mekanisme penyelesaian sengketa dalam e-commerce berdasarkan UUPK, serta mengevaluasi efektivitasnya dalam menciptakan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa jual beli di platform e-commerce menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi mekanisme penyelesaian sengketa yang ada, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, serta untuk menilai sejauh mana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat memberikan solusi yang efektif dan adil bagi konsumen dalam transaksi e-commerce.

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan hukum di Indonesia, khususnya dalam memberikan perlindungan yang lebih efektif bagi konsumen dalam transaksi e-commerce. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk memperkuat regulasi yang ada dan meningkatkan efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembuat kebijakan untuk menyusun peraturan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi e-commerce, serta bagi pelaku usaha untuk memahami pentingnya tanggung jawab hukum mereka dalam menjaga hak-hak konsumen.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode penilitian menurut Peter Mahmud Marzuki, bahwa penelitian hukum sebagai suatu proses yang menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu-isu hukum yang dihadap. Metode penelitian tulisan ini ialah penelitian yuridis normatif, artinnya penelitian hukum yang dilaksanakan melalui penelitian kajian kepustakaan ataupun data sekunder yang menjadi bahan utama dalam penelitian melalui penyelenggaraan analisis terhadap peraturan-peraturan serta referensi-referensi yang berhubungan dengan pokok penelitian.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian dalam penulisan hukum ini adalah deskriptif analitis, yaitu memberikan pengertian deskriptif atau memberi gambaran terhadap obyek yang hendak diteliti dengan cara menyajikan dan menjelaskan (menerangkan) data secara lengkap, terperinci serta sistematis, yang nantinya terhadap data tersebut dilakukan analisis dengan menggunakan teori-teori ilmu hukum, peraturan perundang-undangan, khususnya yang berkaitan dengan Penyelesaian sengekta pelaku usaha di Platform E-commerce.

Sumber bahan hukum yang dipergunakan penelitian tesis ini adalah bahan hukum yang berdasarkan pada bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yaitu:

a. Bahan hukum Primer: Bahan-bahan hukum primer adalah berupa peraturan perundang-undangan nasional terkait dengan pokok penelitian yang mengacu kepada norma-norma hukum, seperti:

1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
3) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder: Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis bahan hukum primer, seperti: jurnal atau tulisan para ahli, buku-buku, surat kabar, majalah, media online, dan lain sebagainya.

c. Bahan Hukum Tersier: Bahan hukum tersier adalah sumber hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Seperti, Kamus, seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia atau kamus hukum.

3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Metode pengumpulan data dalam penulisan hukum ini, yaitu penelitian kepustakaan (library research). metode pengumpulan data ini dilakukan oleh penulis agar penulis memperoleh data sekunder, yaitu melalui studi bahan-bahan hukum yang bersifat mengikat terhadap masalah yang diteliti, terdiri atas peraturan perundang-undangan, buku-buku, hasil penelitian, makalah, internet, kamus, tesis, dan penulisan atau catatan-catatan yang berkaitan dengan penulisan hukum ini.

4. Teknik Analisa Bahan Hukum

Analisa yang dilakukan dalam penelitian tesis ini adalah melalui pengolahan bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan terlebih dahulu, kemudian disusun secara sistematis dan terarah dengan menggunakan metode preskriptif yaitu setiap analisa akan dikembalikan pada norma hukum karena alat ujinya adalah norma hukum yang bersaranakan logika deduksi. Secara kualitatif pada penelitian ini akan dilakukan pengolahan bahan hukum dengan cara menelaah, mengkaji, dan memahami substansi dari bahan hukum yang telah dikumpulkan.

Dari hasil analisis tersebut, kemudian ditarik suatu kesimpulan yang merupakan jawaban atas isu hukum yang diajukan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu yang diharapkan dari penelitian ini walaupun tidak menghasilkan asas hukum yang baru atau teori hukum yang baru, namun setidaknya menghasilkan argumentasi baru untuk memberikan preskripsi terhadap isu hukum yang diajukan serta ditariknya kesimpulan-kesimpulan maupun saran-saran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Jual Beli Di Platform E- Commerce Dalam Rangka Perlindungan Konsumen

Hasil penelitian menyatakan terdapat beberapa bentuk penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Perkembangan perdagangan elektronik (e-commerce) di Indonesia yang sangat pesat membawa implikasi hukum yang kompleks, khususnya terkait dengan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Meskipun Indonesia telah memiliki Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pengaturan yang ada dinilai belum sepenuhnya memadai untuk menjawab karakteristik khusus transaksi e-commerce yang bersifat lintas wilayah, berbasis teknologi digital, serta melibatkan mekanisme transaksi yang tidak selalu mempertemukan para pihak secara langsung. Pasal 45 UUPK pada prinsipnya telah memberikan landasan normatif bagi konsumen yang dirugikan untuk menempuh upaya hukum, baik melalui lembaga penyelesaian sengketa maupun melalui peradilan umum sebagaimana ditegaskan dalam ayat (1).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa UUPK, khususnya Pasal 45, masih belum cukup mengatur secara komprehensif penyelesaian sengketa perdagangan e-commerce. Kondisi ini menjadi dasar urgensi pembentukan pengaturan pelaksana yang lebih teknis dan adaptif, baik dalam bentuk peraturan dibawah Undang-undang.

Adapun juga, mekanisme penyelesaian terhadap jual beli e-commerce sebagaimana ketentuan pasal 72 ayat (1) PP 80 tahun 2019. Beberapa penyelesaian sengketa yang memberikan kepastian hukum merujuk pada teori Gustav Radbruch dalam Satjipto Rahardjo, salah satunya memaknai kepastian hukum berupa hukum itu positif, dalam artian hukum positif

itu adalah perundang-undangan. Dengan demikian Peneliti menganalisis berdasarkan teori tersebut dengan menjabarkan beberapa bentuk penyelesaian sengketa berdasarkan peraturan perundang-undangan:

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan

Pada umumnya, para pihak yang bersengketa lebih memilih untuk menyelesaikan masalahnya sendiri melalui musyawarah mufakat secara kekeluargaan tanpa melibatkan atau meminta bantuan pihak lain. Penyelesaian sengketa dengan cara musyawarah mufakat ini mencerminkan budaya masyarakat Timur, termasuk Indonesia, yang berlandaskan semangat gotong-royong sesuai dengan falsafah hidup Pancasila. Hal ini dapat dilihat dalam setiap kontrak atau perjanjian yang selalu memuat kesepakatan mekanisme penyelesaian sengketa dengan mengutamakan musyawarah mufakat atau pendekatan kekeluargaan. Namun, apabila penyelesaian sengketa melalui cara tersebut tidak berhasil, maka disepakati pilihan forum lain, baik melalui lembaga peradilan, arbitrase, maupun alternatif penyelesaian sengketa lainnya.

Susanti Adi Nugroho menyatakan bahwa pada dasarnya penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui dua jalur. Pertama, melalui proses litigasi di pengadilan yang merupakan cara tertua. Kedua, melalui proses di luar pengadilan dengan pendekatan kerja sama (kooperatif). Proses litigasi cenderung menghasilkan kesepakatan bersifat adversarial yang kurang mengakomodasi kepentingan bersama, lamban, mahal, tidak responsif, berpotensi menimbulkan masalah baru, dan sering menumbuhkan permusuhan antara pihak-pihak yang bersengketa. Sebaliknya, penyelesaian di luar pengadilan menghasilkan kesepakatan dengan prinsip win-win solution, menjamin kerahasiaan para pihak, menghindari keterlambatan akibat prosedur administratif, menyelesaikan masalah secara komprehensif, serta menjaga hubungan baik di antara para pihak. Kelebihan utama dari proses nonlitigasi adalah sifat kerahasiaannya, karena baik jalannya persidangan maupun hasil keputusannya tidak dipublikasikan.

Dari segi formalitas, waktu, dan biaya, penyelesaian sengketa melalui pengadilan cenderung lebih kaku, memakan waktu lebih lama, dan memerlukan biaya lebih besar dibandingkan dengan jalur nonlitigasi. Sehubungan dengan hal tersebut, R. Subekti menegaskan bahwa proses penyelesaian sengketa yang terlalu lama jelas tidak diinginkan oleh para pedagang atau pengusaha yang terbiasa dengan langkah cepat. Menurut mereka, menunggu putusan berkekuatan hukum tetap (in kracht van gewijsde) sangat merugikan karena mengakibatkan hilangnya keuntungan bunga modal. Selain itu, kalangan pelaku usaha merasakan perlunya penyelesaian sengketa oleh orang-orang yang ahli di bidang perdagangan dan bisnis.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau nonlitigasi pada dasarnya menekankan pada upaya perdamaian, pencegahan konflik, serta perancangan kontrak-kontrak yang baik. Ruang lingkup penyelesaian nonlitigasi sangat luas, bahkan mencakup seluruh aspek kehidupan yang dapat diselesaikan secara hukum.

Penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi dipandang sebagai cara yang paling aman dan berkualitas tinggi pada masa kini. Sengketa yang ditangani dengan cara ini dapat diselesaikan secara tuntas tanpa meninggalkan kebencian dan dendam. Oleh karena itu, penyelesaian nonlitigasi tidak hanya merupakan proses hukum, melainkan juga jalan yang melibatkan nurani. Hukum dapat ditegakkan, sementara para pihak juga secara sukarela menaati hasil perdamaian karena masing-masing merasa diuntungkan, tanpa ada yang merasa kalah.

Sebagaimana ditegaskan dalam Penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan tidak menutup kemungkinan untuk ditempuh secara damai antara para pihak, yakni pelaku usaha dengan konsumen. Bahkan, setiap tahap dan proses penyelesaian sengketa pada prinsipnya mendahulukan penyelesaian secara damai. Dalam praktik, jalan damai merupakan prioritas utama, baik dilakukan secara langsung oleh pelaku usaha dan konsumen, maupun melalui penasihat hukum atau advokat. Penyelesaian secara damai juga dapat difasilitasi oleh sejumlah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, misalnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang memiliki tugas untuk menangani sekaligus menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sebagai lembaga non-struktural yang berkedudukan di tingkat Kabupaten/Kota, BPSK berfungsi menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Keberadaan BPSK diharapkan dapat memberikan kemudahan, mempercepat proses, serta menjamin kepastian hukum bagi konsumen dalam menuntut hak-hak perdatanya terhadap pelaku usaha yang bertindak tidak benar.

Selain itu, BPSK juga dapat berperan sebagai sarana bagi konsumen maupun pelaku usaha untuk memperoleh informasi dan jaminan perlindungan hukum yang sama. Dengan kata lain, BPSK adalah lembaga yang dibentuk dan diatur melalui Undang-Undang, dengan tugas utama menyelesaikan sengketa atau perselisihan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha.

Lahirnya BPSK tidak terlepas dari semakin berkembangnya persoalan yang muncul dalam kaitannya dengan sengketa di bidang konsumen. Landasan hukum pendirian BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan diatur dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK, yang menegaskan bahwa pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Selanjutnya, sesuai dengan ketentuan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen jo Pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ditentukan secara jelas mengenai tugas dan wewenang BPSK dalam melaksanakan perannya sebagai lembaga yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, sebagai berikut ini:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase dilakukan atas dasar piliban dan persetujuan para pihak yang bersangkutan dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen. Konsultasi perlindungan konsumen yang dimaksudkan meliputi:

a) Konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen untuk menuntut ganti rugi sehubungan dengan penggunaan atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang merugikan konsumen.
b) Konsultasi tentang upaya untuk memperoleh pembelaan dalam penyelesaian sengketa konsumen.
c) Konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha yang berkaitan dengan perliniungan konsumen.
d) Konsultasi tentang bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK.
e) Konsultasi tentang pelaksanaan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
f) Hal-hal lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku dilakukan oleh BPSK dengan atau tanpa ada pengaduan dari konsumen, dan jika terbukti ada pelanggaran Undang-Undang, maka BPSK akan memberitahukan secara tertulis kepada pelaku usaha sebagai peringatan, dan jika pelaku usaha tak mengindahkannya, maka BPSK melaporkan hal tersebut kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen untuk dilakukan penyidikan dan penuntutan sesuai
4. Undang-Undang yang berlaku.
5. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
6. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
7. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau Perlindungan Konsumen.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada poin g) dan (h) yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/ atau pemeriksaan.
10. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen.
11. Putusan dan penetapan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen meliputi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa, yang dapat berupa:
    a) Pengembalian uang
    b) Pengembalian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau
    c) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Pemberitahuan putusan dilakukan secara tertulis dan disampaikan ke alamat pelaku usaha dengan bukti penerimaan atau bukti pengiriman selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak putusan ditetapkan.
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sanksi administratif yang dimaksud berupa penetapan ganti rugi sebesar Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) sebagaimana diatur dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan mengenai keanggotaan, kepengurusan anggota, dan sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/2001, serta Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 6/M-DAG/PER/2/2017.

Keanggotaan BPSK terdiri atas tiga unsur, yaitu unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Unsur pemerintah berasal dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pada Pemerintah Provinsi atau Kabupaten/Kota setempat tempat BPSK berkedudukan. Unsur pelaku usaha diambil dari perwakilan asosiasi atau organisasi pelaku usaha di Kabupaten/Kota domisili BPSK, kecuali untuk BPSK Provinsi DKI Jakarta. Sementara itu, unsur konsumen berasal dari wakil Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di Kabupaten/Kota domisili BPSK, kecuali bagi BPSK Provinsi DKI Jakarta. Apabila di suatu daerah belum terdapat LPKSM, maka unsur konsumen diwakili oleh tokoh masyarakat setempat yang bukan merupakan pelaku usaha dan/atau pegawai pemerintah.

Dalam ketentuan lebih lanjut, ditetapkan bahwa setiap unsur yang mewakili pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen dalam keanggotaan BPSK berjumlah paling sedikit 3 (tiga) orang dan paling banyak 5 (lima) orang, disesuaikan dengan beban kerja BPSK setempat. Setiap anggota BPSK diutamakan memiliki latar belakang pendidikan Strata 1 (S1), dengan ketentuan paling sedikit terdapat 1 (satu) orang yang berpendidikan Strata 1 di bidang hukum. Secara keseluruhan, jumlah anggota BPSK adalah paling sedikit 9 (sembilan) orang dan paling banyak 15 (lima belas) orang.

Dalam praktiknya, tata cara pengajuan permohonan atau gugatan hingga pemeriksaan perkara di BPSK serta ketentuan hukum acaranya telah diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/kep/12/2001yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengajuan permohonan kepada BPSK melalui Sekretariat BPSK yang dapar dilakukan baik lisan maupun terrulis, baik oleh konsumen yang bersangkutan maupun kuasanya.
2. Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik lisan maupun tertulis dicatat alch Sekretariar BPSK dan diberi tanggal dan nomor registrasi.
3. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis, harus dibuat secara benar dan lengkap mengenai:
    a) Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukri diri.
    b) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha.
    c) Barang atau jasa yang diadukan.
    d) Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain).
    e) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut.
    f) Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh
    g) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.
4. Setiap penyelesaian sengketa diperiksa oleh Majelis dan dibantu oleh Panitera. Majelis terdiri dari Ketua (yang berasal dari unsur Pemerintah) dan anggota.

5. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar. Dalam surat panggilan kepada Pelaku Usaha dicantumkan secara jelas mengenai hari, jam dan tempat persidangan serta kewajiban Pelaku Usaha untuk memberikan surat Jawaban atas permohonan/gugatan konsumen pada persidangan pertama.
6. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ketujuh terhitung sejak diterimanya permohonan oleh BPSK. Tidak ada keseragaman terhadap apakah sidang di BPSK bersifat terbuka atau tertutup.
7. Tidak ada jawab jinawab dalam bentuk Replik dan Duplik
8. Putusan atas perkara sengketa konsumen harus sudah dijatuhkan dalam wakru paling lama 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak gugatan atau permohonan diterima di sekretariat BPSK.
9. Pembuktian dalam penyelesaian sengketa konsumen merupakan beban dan tanggung jawab Pelaku Usaha.
10. Alat bukti yang dapat digunakan adalah:
    a) Barang dan/atau jasa.
    b) Keterangan para pihak yang bersengketa
    c) Keterangan saksi dan/atau saksi ahli.
    d) Surat dan/atau dokumen.
    e) Bukti-bukti lain yang mendukung.
    f) Putusan BPSK merupakan purusan yang final dan mengikat.
11. Terhadap putusan BPSK dapar diajukan keberaran melalui Pengadilan Negeri di tempat kedudukan konsumen dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan purusan atau setelah putusan BPSK dibacakan.
12. Pengadilan Negeri harus memberikan purusan dalam perkara keberatan dalam waktu paling lama 21 (dua puluh satu) han sejak sidang pertama dilakukan.
13. Putusan Pengadilan Negeri yang memeriksa dan memurus perkara keberatan dapar diajukan kasasi kepada MARI dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja.
14. Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

Tata cara persidangan yang dilakukan di BPSK tergantung kepada jenis metode atau cara penyelesaian sengketa yang dipilih para pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Tata cara Persidangan Dengan Cara Konsiliasi Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan konsiliasi mempunyai tugas:
    a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
    b) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
    c) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
    d) Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peratura perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

    Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sebagai berikut:

    a) Penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator.

b) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi.
c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan putusan.
d) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dan kemudian dikuatkan dengan Keputusan Majelis.

2. Tata cara Persidangan Dengan Cara Mediasi Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan mediasi mempunyai tugas:
   a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
   b) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
   c) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
   d) Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
   e) Secara akrif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

   Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sebagai berikur:
   a) Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak aktif sebagai Mediator.
   b) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi.
   c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan putusan.
   d) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dan kemudian dikuatkan dengan Keputusan Majelis.

3. Tata Cara Persidangan Dengan Cara Arbitrase
   a) Penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter,
   b) Para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen.
   c) Arbiter yang dipilih para pihak memilih arbiter ketiga sebagai Ketua yang berasal dari anggota BPSK yang mewakili unsur Pemerintah.
   d) Ketua Majelis dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada para pihak yang bersengketa mengenai upaya hukum yang digunakan.
   e) Pada persidangan pertama, Kerua Majelis wajib mendamaikan para pihak, dan jika tak cerapai perdamaian akan dilanjutkan dengan pembacaan gugatan dan jawaban dari pelaku usaha
   f) Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen tercapai perdamaian, majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.
   g) Apabila pelaku usaha dan konsumen tidak hadir pada persidangan pertama, Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan.

h) Persidangan kedua dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan pertama dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretariat BPSK.
i) Bilamana dalam persidangan kedua, konsumen tak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.
j) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan Majelis yang ditanda tangani oleh Ketua dan Anggota Majelis

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan atau yang dikenal dengan istilah litigasi merupakan penyelesaian yang dilakukan melalui lembaga peradilan formal. Kata litigasi berasal dari bahasa Inggris "litigation" yang berarti pengadilan. Tugas utama pengadilan adalah memeriksa dan memutus suatu sengketa yang diajukan kepadanya.

Menurut Susanti Adi Nugroho, proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat saling bertentangan antara pihak satu dengan lainnya sehingga belum mampu merangkul kepentingan bersama. Proses ini cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang besar, tidak responsif, dan berpotensi menimbulkan permusuhan di antara pihak-pihak yang bersengketa. Apabila seseorang merasa haknya dilanggar dan dirugikan oleh orang lain, maka ia tidak diperkenankan untuk bertindak main hakim sendiri (eigen rechting), melainkan harus menempuh jalur hukum yang berlaku. Pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan guna memperoleh penyelesaian sesuai dengan hukum yang berlaku.

Tata cara mengajukan dan menyelesaikan perkara perdata melalui litigasi diatur dalam hukum acara perdata, yakni seperangkat peraturan yang memuat ketentuan bagaimana seseorang harus bertindak di hadapan pengadilan serta bagaimana pengadilan menjalankan kewenangannya dalam melaksanakan hukum perdata. Sudikno Mertokusumo menyatakan bahwa hukum acara perdata adalah aturan hukum yang mengatur bagaimana cara menjamin ditaatinya hukum perdata materil melalui perantaraan hakim. Dengan kata lain, hukum acara perdata merupakan aturan yang menjamin pelaksanaan hukum perdata materil, khususnya mengenai pengajuan tuntutan hak, proses pemeriksaan serta putusan, hingga pelaksanaan putusan pengadilan.

Hukum acara perdata yang menjadi pedoman penyelesaian sengketa di peradilan umum untuk wilayah Jawa dan Madura adalah HIR (Het Herziene Indonesisch Reglement), Stb. 1848-16 jo. Stb. 1848-57 i.w.g. 1 Mei 1848, kemudian diumumkan kembali dalam Stb. 1926-559 dan Stb. 1941-44. Dalam doktrin, HIR sering disebut lengkap sebagai Reglement op de uitoefening van de politie, de burgerlijke rechtspleging en de Strafvordering onder en Indonesiers en de vreemde Oosterlingen op Java en Madoera (Peraturan tentang pelaksanaan tugas kepolisian, pemeriksaan perkara perdata, serta penuntutan perkara pidana terhadap golongan Bumiputera dan Timur Asing di Jawa dan Madura). Sementara itu, untuk wilayah luar Jawa dan Madura berlaku RBg (Rechtsreglement Buitengewesten) yang ditetapkan dalam Pasal 2 Ordonansi 11 Mei 1927 (Stb. 1927-227) dan mulai berlaku sejak 1 Juli 1927, khususnya Bab II Pasal 104 hingga Pasal 325. Selain itu, untuk hal-hal yang tidak diatur dalam HIR maupun RBg, peraturan dalam Reglement op de burgerlijke rechtsvordering (RV) dapat dijadikan pedoman apabila dirasakan perlu dan bermanfaat bagi praktik pengadilan, misalnya

mengenai penggabungan (voeging), penjaminan (vrijwaring), intervensi (interventie), dan rekes sipil (request civiel).

Bambang Sugeng AS dan Sujayadi berpendapat bahwa RV yang diatur dalam Stb. 1847 No. 52 jo. S. 1849 No. 63 pada mulanya berlaku bagi pengadilan Raad van Justitie yang khusus diperuntukkan bagi golongan Eropa. Oleh karena itu, saat ini RV sebenarnya sudah tidak berlaku lagi. Namun demikian, dalam praktik, ketentuan RV tetap dapat dijadikan acuan apabila dalam HIR atau RBg tidak ditemukan pengaturan yang relevan.

Secara khusus, penyelesaian sengketa konsumen yang ditempuh melalui peradilan umum memiliki ketentuan yang berbeda dari prinsip umum hukum acara perdata sebagaimana terdapat dalam HIR dan RBg. Perbedaan ini terutama terkait dengan pengaturan kompetensi relatif atau kewenangan mengadili antar lembaga peradilan yang setingkat, misalnya antara Pengadilan Negeri Jakarta Pusat dengan Pengadilan Negeri Jakarta Utara. Pada prinsipnya, kompetensi relatif dalam hukum acara perdata diatur dalam Pasal 118 ayat (1) HIR atau Pasal 142 ayat (1) RBg yang menyatakan bahwa gugatan diajukan di Pengadilan Negeri tempat tinggal Tergugat. Dengan demikian, Pengadilan Negeri yang berwenang untuk memeriksa dan memutus suatu perkara perdata adalah pengadilan yang wilayah hukumnya meliputi domisili pihak Tergugat.

B. Penyelesaian Sengketa Yang Berkepastian Hukum Agar Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Dalam Perdagangan E- Commerce Di Indonesia Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Perkembangan teknologi digital telah menghadirkan transformasi besar dalam pola transaksi masyarakat, khususnya melalui e-commerce. Transaksi perdagangan yang semula dilakukan secara konvensional kini beralih ke sistem daring yang memberikan kemudahan, efisiensi, serta akses yang luas bagi konsumen maupun pelaku usaha. Namun, perubahan ini tidak hanya membawa manfaat, melainkan juga menimbulkan tantangan hukum, terutama dalam penyelesaian sengketa konsumen. Sengketa e-commerce pada dasarnya memiliki karakteristik yang berbeda dengan transaksi tradisional karena melibatkan aspek lintas batas, identitas para pihak yang tidak selalu jelas, hingga bukti transaksi yang berbasis elektronik. Dalam konteks Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan dasar normatif bagi perlindungan konsumen, termasuk mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, persoalan yang kemudian muncul adalah sejauh mana BPSK dapat mewujudkan asas kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa konsumen e-commerce, mengingat regulasi yang ada masih dominan berorientasi pada transaksi konvensional.

Kepastian hukum sebagai tujuan hukum dari aspek yuridis normatif, sebagaimana dikemukakan oleh Gustav Radbruch, merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari tujuan hukum dalam dimensi filsafat hukum, yaitu keadilan. Bahkan, dapat dikatakan bahwa persoalan mengenai kepastian hukum, khususnya kepastian undang-undang sebagai wujud kepastian dalam hukum atau karena hukum, harus tercermin dalam setiap pembentukan undang-undang. Menurut pandangan Van Apeldoorn, kepastian undang-undang pada akhirnya akan melahirkan atau menciptakan keadilan dalam penerapannya. Secara filosofis, memang sulit membedakan antara kepastian hukum dengan keadilan. Hal ini sebagaimana dikemukakan

Rochmat Sumitro yang menyatakan bahwa kepastian hukum adalah keadilan itu sendiri, sebab kepastian hukum yang diwujudkan dalam undang-undang telah mengakomodasi nilai-nilai keadilan.

Dalam perspektif ius constituendum, kepastian hukum hadir untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, termasuk menjaga keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha. Kepastian hukum diwujudkan melalui substansi peraturan perundang-undangan secara normatif dan pelaksanaannya melalui penegakan hukum (law enforcement). Dengan kata lain, dalam konteks perlindungan konsumen, kepastian hukum berarti ketepatan dan kebenaran dalam aspek hukum, subjek, objek, serta pelaksanaan penegakan hukumnya.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya ketentuan hukum yang mengatur mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, dituntut mampu mencerminkan nilai-nilai kepastian hukum. Hal ini terutama dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Oleh karena itu, pembentukannya harus memperhatikan aspek filosofis, sosiologis, dan yuridis agar tujuan kepastian hukum benar-benar tercapai dalam praktiknya.

Dalam kaitan ini, Satjipto Rahardjo mengemukakan:

1. Filosofis adalah pandangan hidup bangsa Indonesia dalam berbangsa dan bernegara, yaitu Pancasila. Penjabaran nilai-nilai Pancasila di dalam hukum mencerminkan suatu keadilan, ketertiban dan kesejahteraan yang diinginkan oleh masyarakat Indonesia.
2. Sosiologis, yaitu budaya bangsa Indonesia yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kesadaran hukum masyarakat Indonesia yang ber-Bhineka Tunggal Ika, berwawasan Nusantara.
3. Yuridis, yaitu nilai-nilai dasar UUD 1945, yang dijiwai oleh nilai-nilai keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat yang tak memihak kepada kepentingan orang seorang saja melainkan kepentingan orang banyak.

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan konsekuensi logis dari tuntutan untuk menghadirkan mekanisme penyelesaian sengketa yang mencerminkan nilai kepastian hukum sekaligus mudah diakses masyarakat. Dari perspektif filosofis, sebagaimana ditegaskan Satjipto Rahardjo, hukum Indonesia harus berlandaskan nilai-nilai Pancasila, yang mengutamakan keadilan, keseimbangan, dan kemanfaatan bagi seluruh rakyat. BPSK menjadi manifestasi konkret nilai tersebut karena dirancang sebagai forum yang memberikan akses keadilan yang cepat, murah, dan sederhana bagi konsumen—kelompok yang sering kali berada pada posisi lemah dalam relasi transaksi dengan pelaku usaha. Secara sosiologis, keberadaan BPSK menjawab kebutuhan masyarakat Indonesia yang majemuk dan tersebar luas, sehingga penyelesaian sengketa tidak selalu dapat mengandalkan lembaga peradilan yang prosedurnya formal dan seringkali membutuhkan biaya besar. BPSK, yang dibentuk di berbagai daerah, menyesuaikan diri dengan karakteristik sosial masyarakat setempat sehingga penyelesaian sengketa lebih adaptif terhadap kebutuhan nyata konsumen.

Dari aspek yuridis, BPSK merupakan instrumen negara untuk memenuhi amanat konstitusi, yaitu menghadirkan keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat sebagaimana nilai dasar UUD 1945. UUPK secara tegas memberi kewenangan kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase, sehingga memberikan

alternatif di luar pengadilan namun tetap memiliki dasar hukum yang kuat. Kehadiran BPSK memperkuat prinsip kepastian hukum karena menyediakan mekanisme formal yang jelas, prosedural, dan dapat dilaksanakan secara efektif. Dibandingkan dengan pengadilan, proses di BPSK tidak dibebani formalitas acara perdata, sehingga penyelesaian lebih cepat dan hasil putusan lebih segera dirasakan manfaatnya oleh konsumen.

Jika menggunakan teori penyelesaian sengketa dari William Ury, Brett, dan Goldberg, pilihan terhadap BPSK dapat dipahami melalui tiga elemen utama sengketa: kepentingan (interest), hak (rights), dan kekuasaan (power). Dalam konteks konsumen, posisi mereka cenderung lemah secara kekuasaan dan seringkali tidak memiliki kemampuan sumber daya untuk memperjuangkan hak melalui proses litigasi di pengadilan. BPSK dirancang untuk menyeimbangkan ketiga elemen tersebut: hal ini membantu konsumen memperjuangkan kepentingan mereka secara lebih mudah, memastikan hak-hak mereka ditegakkan melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang sederhana dan cepat, serta mengurangi ketimpangan kekuasaan antara konsumen dan pelaku usaha. Mekanisme seperti mediasi dan konsiliasi memungkinkan para pihak mencapai solusi win-win yang tidak hanya memuaskan aspek hak, tetapi juga mempertimbangkan kepentingan kedua belah pihak secara lebih rasional dan tidak konfrontatif, sehingga menjaga hubungan bisnis yang lebih sehat.

Dengan demikian, BPSK menjadi pilihan yang lebih tepat dibandingkan pengadilan atau mekanisme lain karena ia menggabungkan legitimasi hukum, kemudahan akses, fleksibilitas, dan kemampuan untuk melindungi pihak yang secara struktural lebih lemah. Pengadilan memang menjamin kepastian hukum formal, tetapi tidak selalu memenuhi asas cepat, sederhana, dan biaya ringan—tiga kebutuhan utama konsumen yang menjadi dasar dibentuknya BPSK.

Ketentuan normatif dalam UUPK jika dianalisis dalam pelaksanaannya dalam praktik dalam kerangka menciptakan hukum yang lebih baik, adaptif terhadap perkembangan e-commerce pada masa yang akan datang (ius constituendum) kerap kali tidak mencerminkan asas kepastian hukum. Salah satu contohnya adalah pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa apabila pelaku usaha tidak hadir pada hari yang ditentukan untuk memenuhi panggilan, maka dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan, pelaku usaha masih dapat dipanggil kembali satu kali. Namun, apabila pelaku usaha tetap tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka berdasarkan Pasal 52 huruf (i) UUPK jo Pasal 3 huruf (i) Kepmerindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK berwenang meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha yang bersangkutan.

Ketentuan dalam Pasal 52 huruf (i) UUPK jo Pasal 3 huruf (i) Kepmerindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tersebut dinilai berlebihan dan tidak tepat. Hal ini disebabkan karena sengketa konsumen termasuk dalam ranah perdata, dan dalam proses pemeriksaannya tidak pernah melibatkan pihak ketiga seperti penyidik untuk menghadirkan pihak yang tidak memenuhi panggilan sidang. Mekanisme semacam itu sejatinya hanya berlaku pada perkara pidana, di mana hakim dapat memerintahkan jaksa penuntut umum untuk menghadirkan terdakwa atau saksi ke persidangan. Bahkan, baik dalam UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara maupun dalam UU No. 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana, tidak terdapat ketentuan yang memuat tugas penyidik sebagaimana dimaksud dalam peraturan tersebut.

Dengan demikian, dalam praktiknya, pemanggilan pelaku usaha yang tidak hadir di persidangan tidak pernah dilakukan oleh penyidik atas permintaan majelis BPSK. Situasi ini justru menimbulkan ketidakpastian hukum, sebab proses penyelesaian sengketa menjadi terhambat akibat ketidakhadiran pelaku usaha, sementara permintaan BPSK kepada penyidik menambah birokrasi yang menyita waktu.

Selain itu, ketentuan normatif lain yang juga menimbulkan persoalan ketika dikaitkan dengan implementasi penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah pengenaan sanksi administratif. Berdasarkan Pasal 60 UUPK jo Pasal 40 Kepmerindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001, sanksi administratif kepada pelaku usaha dapat berupa penetapan ganti rugi kepada konsumen dengan nilai maksimal Rp200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Dalam Pasal 60 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 ditegaskan bahwa sanksi administratif dijatuhkan terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, serta Pasal 26.

Penetapan sanksi administratif dalam bentuk ganti rugi tersebut merupakan sebuah kekeliruan. Hal ini dikarenakan dalam ketentuan hukum yang berlaku, sanksi administratif seharusnya berupa pencabutan izin usaha atau tindakan lain yang bersifat administratif, bukan ganti rugi. Ketentuan ini justru memperlihatkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak mampu mewujudkan asas kepastian hukum sebagaimana tujuan hukum dari perspektif normatif yuridis.

Terkait hal ini, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menegaskan bahwa pemahaman yang sudah lazim berlaku di masyarakat, khususnya dalam praktik peradilan, justru diputarbalikkan oleh Pasal 60 UUPK. Di satu sisi, BPSK diberi kewenangan menjatuhkan sanksi administratif, namun pada praktiknya yang dimaksud adalah sanksi perdata. Dari sisi terminologi, penggunaan istilah "sanksi administratif" tidak tepat karena BPSK bukan lembaga penerbit izin (regulatory agency), sehingga secara hukum tidak memiliki kewenangan menjatuhkan sanksi administratif. Namun, dari segi substansi, ketentuan tersebut sesungguhnya berhubungan dengan sanksi perdata. Oleh sebab itu, dalam hal ini tidak ada pihak yang dapat meragukan kewenangan BPSK. Sementara itu, Sidharta berpendapat bahwa penggunaan istilah sanksi administratif dalam ketentuan tersebut dipengaruhi oleh sistem common law yang memperluas cakupannya, termasuk berupa penetapan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 60 UUPK.

Lebih lanjut, secara yuridis normatif, UUPK tidak memberikan rumusan yang jelas mengenai apa yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Akibatnya, dalam praktik justru muncul ketidakpastian hukum. Berdasarkan UUPK dan sejumlah peraturan organik mengenai pembentukan serta hukum acara BPSK, tidak ada perbedaan jenis perkara yang dapat diajukan ke persidangan, baik gugatan yang berlandaskan wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Keduanya dapat diajukan dan diperiksa di BPSK. Namun, dalam praktik peradilan, Mahkamah Agung RI melalui sejumlah putusannya menetapkan bahwa sengketa konsumen yang timbul karena perjanjian bukan menjadi kewenangan BPSK, melainkan Pengadilan Negeri sebagai bagian dari peradilan umum. Dalam kasus e-commerce, hambatan ini menjadi lebih nyata karena pelaku usaha dapat dengan mudah menghindari kewajiban dengan menutup toko daringnya atau beroperasi melalui identitas baru. Akibatnya, konsumen yang seharusnya memperoleh kepastian hukum justru dirugikan karena putusan BPSK hanya berhenti pada

tataran administratif tanpa kepastian pelaksanaan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa sistem hukum saat ini belum memberikan perlindungan optimal bagi konsumen di era digital.

Oleh karena itu, diperlukan rekonstruksi hukum dalam mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di era digital agar kepastian hukum dapat diwujudkan. Pertama, perlu adanya pengaturan yang lebih jelas dalam UUPK maupun peraturan pelaksanaannya terkait kewenangan BPSK dalam menangani sengketa e-commerce. Kepastian hukum hanya dapat terjamin apabila tidak terdapat tumpang tindih kewenangan antara BPSK dan Pengadilan Negeri. Kedua, perlu diperkuat mekanisme pembuktian digital dalam proses penyelesaian sengketa, sehingga bukti elektronik dapat dinilai secara objektif dan konsisten. Ketiga, harus ada penguatan daya eksekusi putusan BPSK melalui pengaturan yang memungkinkan putusan tersebut langsung dapat dieksekusi dengan bantuan pengadilan, sehingga tidak bergantung pada itikad baik pelaku usaha.

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi informasi melalui e-commerce telah mengubah pola transaksi masyarakat dan menuntut penguatan perlindungan konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, baik melalui jalur non-litigasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun litigasi di peradilan umum. Penyelesaian sengketa melalui BPSK memberikan kepastian hukum karena secara filosofis menjamin akses keadilan yang cepat, murah, dan sederhana bagi konsumen, secara sosiologis menjawab kebutuhan masyarakat yang majemuk dan tersebar luas, serta secara yuridis merupakan instrumen negara untuk menghadirkan keadilan sesuai amanat UUD 1945. Oleh karena itu, pelaku usaha e-commerce perlu mematuhi ketentuan UUPK dengan tidak mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen serta memberikan informasi produk yang jelas dan jujur, sementara pemerintah perlu memperbaiki regulasi terkait kewenangan BPSK, penguatan pembuktian digital, dan pelaksanaan putusan agar perlindungan konsumen di sektor e-commerce semakin efektif.

REFERENSI

Abdurrasyid, P. (2002). Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Jakarta: Fikahati Aneska*.

Alboukrek, K. (2003). Adapting to a new world of e-commerce: The need for uniform consumer protection in the international electronic marketplace. George Washington International Law Review.

Amriani, N. (2012). Mediasi alternatif penyelesaian sengketa perdata di pengadilan. Raja Grafindo Persada.

Andrews, R. (2005). Electronic commerce: Lessons learned from the European legal model. Intellectual Property Law Bulletin, 9(2).

Azizah, S. N., & Yanti, A. (2021). Analisis hukum Islam terhadap pelapak online wajib berizin (studi Pasal 15 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik). Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, 13(1).

Badrulzaman, M. D. (2014). Kompilasi hukum perikatan. Citra Aditya Bakti.

Bainbridge, D. (2000). Introduction to computer law (3rd ed.). Pitman Publishing.

Barkatullah, A. H. (2003). Tinjauan hukum bisnis e-commerce www.sanur.co.id [Tesis, Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada].

Barkatullah, A. H. (2003). Tinjauan hukum bisnis e-commerce. Universitas Gadjah Mada.

Barkatullah, A. H. (2017). Hukum transaksi elektronik di Indonesia. Nusa Media.

Burhan, A. (1996). Metode penelitian hukum. Rhineka Cipta.

Dewantara, R. (2014). Implikasi yuridis pengaturan mengenai branchless banking oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Jurnal Risalah Hukum, 10(1).

Ferrette, C. P. (2000). E-commerce and international political economics: The legal and political ramifications of the internet on world economies. ILSA Journal of International and Comparative Law.

Fuady, M. (2001). Hukum kontrak: Dari sudut pandang hukum bisnis (Buku 1). Citra Aditya Bakti.

Fuady, M. (2005). Pengantar hukum bisnis. Citra Aditya Bakti.

Harahap, M. Y. (2007). Hukum acara perdata: Tentang gugatan, persidangan, penyitaan, pembuktian dan putusan pengadilan. Sinar Grafika.

Haris, R. (2000). Aspek hukum transaksi secara elektronik di pasar modal. Grasindo.

Helen, L. (1999, Februari 15). The cutting edge: Special report on electronic commerce. Los Angeles Times, Bagian C.

Husni, L. (2005). Penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Rajagrafindo Persada.

Isharyanto. (2016). Teori hukum: Suatu pengantar dengan pendekatan tematik. WR Penerbit.

Juwana, H. (2002). Hukum ekonomi dan hukum internasional. Lentara Hati.

Kamal, F. F. (1999). Cyber business (Cet. 3). Elex Media Komputindo.

Khairandy, R. (2003). Itikad baik dalam kebebasan berkontrak. Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pasca Sarjana.

Latifulhayat, A. (2002). Perlindungan data pribadi dalam perdagangan secara elektronik (e-commerce). Jurnal Hukum Bisnis, 18(Maret).

Latifulhayat, L. (2002). Perlindungan data pribadi dalam perdagangan secara elektronik (e-commerce). Jurnal Hukum Bisnis, 18(Maret).

Makarim, E. (2003). Kompilasi hukum telematika. PT Rajagrafindo Persada.

Mansyur, D. M. A., & Gultom, E. (2005). Cyber law dan HAKI dalam sistem hukum Indonesia. Refika Aditama.

Manulang, F. M. (2007). Hukum dalam kepastian. Prakarsa.

Marzuki, P. M. (2008). Penelitian hukum (Cet. 2). Kencana.

Mertokusumo, S. (1998). Hukum acara perdata Indonesia (Ed. 7). Liberty.

Mertokusumo, S. (2007). Penemuan hukum sebuah pengantar (Ed. 2, Cet. 5). Liberty.

Miru, A., & Yodo, S. (2015). Hukum perlindungan konsumen (Ed. Revisi). Raja Grafindo Persada.

Mulyadi, L. (1996). Tuntutan provisional dalam hukum acara perdata pada praktik peradilan. Djambatan.

Nader, L., & Todd, H. F., Jr. (1978). The disputing process law in ten societies. Columbia University Press.

Nasution, A. Z. (1995). Konsumen dan hukum: Tinjauan social ekonomi dan hukum pada perlindungan konsumen Indonesia. Pustaka Sinar Harahap.

Nasution, A. Z. (2001). Revolusi teknologi dalam transaksi bisnis melalui internet. Jurnal Keadilan, 1(3).

Nasution, A. Z. (2014). Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar. Diadit Media.

Nugroho, S. A. (2017). Penyelesaian sengketa arbitrase dan penerapan hukumnya. Kencana.

Oetomo, B. S. D. (2001). Perspektif e-business: Tinjauan teknis, manajerial dan strategi. Andi.

Panjaitan, H. (2021). Hukum perlindungan konsumen: Reposisi dan penguatan kelembagaan badan penyelesaian sengketa konsumen dalam memberikan perlindungan dan menjamin keseimbangan dengan pelaku usaha. Jala Permata Aksara.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. (2019). Lembaran Negara Republik Indonesia.

Prodjodikoro, W. (1975). Hukum acara perdata di Indonesia (Cet. 6). Sumur Bandung.

Pruitt, D., & Rubbin, J. (2004). Konflik social. Pustaka Pelajar.

Rahardjo, S. (1987). Hukum dan perubahan sosial. Alumni.

Rahardjo, S. (2006). Hukum dalam jagat ketertiban (Cet. 1). UKI Press.

Rahardjo, S. (2012). Ilmu hukum. Citra Aditya Bakti.

Rahmadi, T. (2017). Mediasi penyelesaian sengketa melalui pendekatan mufakat. Raja Grafindo Persada.

Rahmawanti, I. N., & Lubis, R. (2014). Win win solution sengketa konsumen. Pustaka Yustitia.

Ramli, A. M. (2004). Cyber law dan HAKI dalam sistem hukum Indonesia. Refika Aditama.

Schmitthoff, C. M. (1990). Schmitthoff's export trade: The law and practice of international trade (9th ed.). Stevens & Sons.

Sharma, S. R. (2003). Encyclopedia of cyber laws and crime. Anmol Publications Pvt. Ltd.

Shidarta. (2006). Hukum perlindungan konsumen Indonesia. Grassindo.

Shofie, Y. (2003). Perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya. Citra Aditya Bakti.

Sidabalok, J. (2010). Hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Citra Aditya Bakti.

Sidharta. (2006). Pengantar hukum Indonesia. Alumni.

Smith, D. H. (2003). Consumer protection or veiled protectionism? An overview of recent challenges to state restrictions on e-commerce. Loyola Consumer Law Review.

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat. Rajawali Pers.

Subekti, R. (1977). Hukum acara perdata. Bumicipta.

Sudiarto, & Asyhadie, Z. (2004). Mengenal arbitrase: Salah satu alternatif penyelesaian sengketa bisnis. Rajagrafindo Persada.

Sugeng, B. A., & Sujayadi. (2012). Pengantar hukum acara perdata dan contoh dokumen litigasi. Kencana.

Suparni, N. (2009). Masalah cyberspace problematika hukum dan antisipasi pengaturannya. Sinar Grafika.

Supramono, G. (2007). Arbitrase dan media di Indonesia. Sinar Grafika.

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. Jurnal Sigma-Mu, 11(9).

Sutantio, R., & Oeripkartawinata, I. (1986). Hukum acara perdata dalam teori dan praktek. PT Alumni.

Umam, K. (2010). Penyelesaian sengketa diluar pengadilan: Prosedur dan tahapan proses penyelesaian sengketa melalui lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Pustaka Yustitia.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. (1999). Lembaran Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999). Lembaran Negara Republik Indonesia.

Wahyudiyono. (2016). Transaksi e-commerce masyarakat Jawa Timur. Jurnal Komunikasi Media dan Informatika, 6(3).

Zain, S. (2000). Regulation of e-commerce by contract: Is it fair to consumers? The University of West Los Angeles.

Zaini, A. (2022). Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa. Jurnal Hukum dan Politik, 9(2).

Zhao, Y. (2005). Dispute resolution in electronic commerce. Martinus Nijhoff Publishers.