

Proteksi konsumen dalam dagang dengan sistem elektronik

Muhammad Faris

Program Studi Hukum Tata Negara, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: 210203110084@student.uin-malang.ac.id

Kata Kunci:

transaksi dagang; konsumen;
sistem elektronik;
penyelesaian sengketa

Keywords:

trade transactions; user;
electronic systems; dispute
resolution

ABSTRAK

Di negara Indonesia perkembangan teknologi semakin maju, seperti adanya sistem perdagangan melalui transaksi elektronik. Transaksi seperti ini memerlukan adanya sebuah perlindungan hukum kepada konsumen, karena pihak yang terlibat tidak bertemu langsung tetapi melalui online. Di tulisan ini menunjukkan adanya transaksi pasti muncul sengketa serta akan memberikan penjelasan serta perlindungan terhadap konsumen yang melakukannya. Ada juga yang menunjukkan transaksi ini belum bisa dilaksanakan secara optimal karena adanya Undang-Undang yang dibutuhkan peraturan

pelaksanaan. Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum mampu mengontrol perlindungan dalam transaksi ini, pada khususnya di dalam hal perbedaan yuridiksi kepada para pihak. Dalam sengketa yang muncul dari konsumen, pihak yang terkait bisa melakukan dengan melalui jalur pengadilan dan jalur lain yaitu di luar pengadilan sesuai perjanjian para pihak yang bersangkutan, adapun cara lain yaitu melalui online. Dalam tulisan ini, ada baiknya pemerintah segera membuat Peraturan tentang sistem perdagangan melalui elektronik serta penyelesaian sengketa.

ABSTRACT

In Indonesia, technological developments are increasingly advanced, such as the existence of a trading system through electronic transactions. Transactions like this require a legal protection to consumers, because the parties involved do not meet in person but online. This paper shows that transactions must arise disputes and will provide explanations and protection for consumers who do it. There are also those who show that this transaction cannot be implemented optimally because of the law that requires implementing regulations. In Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection has not been able to control protection in this transaction, especially in terms of differences in jurisdiction to the parties. In disputes that arise from consumers, related parties can do so through court channels and other channels, namely outside the court according to the agreement of the parties concerned, as for other ways, namely online. In this paper, it is better for the government to immediately make regulations on electronic trading systems and dispute resolution.

Pendahuluan

Negara Indonesia adalah negara yang dimana perkembangannya semakin maju, hal ini dibuktikan menggunakan adanya teknologi yang semakin canggih. Teknologi kabar menjadi suatu dinamika yang terjadi pada warga sudah mengakibatkan perubahan aktivitas insan pada banyak sekali bidang yang secara pribadi sudah



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

memengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan aturan baru. Saat ini sudah lahir suatu rezim aturan baru yang dikenal menggunakan aturan siber (cyber law) atau aturan telematika. Dalam menanggapi dinamika yang terjadi pada warga, pemerintah menggunakan persetujuan DPR dalam lepas 21 April 2008 sudah mengundang Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi & Transaksi Elektronik. Dalam Perkembangan transaksi perdagangan melalui sistem elektronik (e-commerce) pada negara Indonesia sangat cepat dalam perkembangannya menggunakan obyek para pengguna internet yang semakin lama semakin meningkat secara drastis.

Selain cyber law atau aturan telematika terdapat jua kata lain yang digunakan, yaitu aturan teknologi informasi, aturan global maya dan aturan mayantara. Istilah-kata itu lahir lantaran aktivitas yg dilakukan melalui jaringan sistem personal computer sistem komunikasi, baik pada lingkup lokal juga global (internet), menggunakan memanfaatkan teknologi berbasis sistem personal komputer yg adalah sistem elektronika yg bisa ditinjau secara virtual. Banyaknya jumlah pengguna pemakai internet di Indonesia ini menyebabkan dampak yang besar dalam transaksi dagang melalui internet ini. Melihat besarnya hasil dari transaksi menggunakan internet ini, memicu pemerintah untuk mengembangkan e-commerce di negara ini.

Pesatnya perkembangan transaksi menggunakan internet ini juga menimbulkan dampak negatif bagi pembelinya yaitu kebiasaan memposisikan konsumen pada posisi tawar yang kurang kuat (Barkahtullah, 2009). Adapun beberapa permasalahan yang timbul berkaitan dengan hak-hak pembeli dengan transaksi internet, yaitu pembeli tidak dapat melihat secara real atau langsung barang yang akan dibeli, kejelasan informasi barang sangat kurang, tidak jelasnya status objek hukum dari penjual, keamanan transaksi masih minim terhadap sistem yang digunakan, khususnya dalam pembayarannya, Pembebanan risiko yang tidak berimbang, yaitu pada hal pembayaran sudah lunas dimuka, sedangkan barang belum diterima atau akan menyusul kemudian, lantaran agunan yang terdapat merupakan agunan pengiriman barang bukan penerimaan barang, transaksi beda negara dapat menimbulkan masalah yuridiksi hukum negara mana yang berlaku.

Dari yang telah ditulis di atas, adapun inti dari pembahasan ini adalah transaksi berbasis online ini sudah menjadikan pilihan utama banyak orang meskipun dampak yang dihasilkannya sangat besar dari pada transaksi perdagangan secara konvensional, karena tidak adanya tatap muka antara penjual dan pembeli. Naamun, peraturan perlindungan transaksi ini khususnya konsumen belum memadai. Dari permasalahan itu peneliti akan membahas tentang proteksi pengguna dalam perdagangan dengan sistem elektronik.

Pembahasan

Penyelesaian Transaksi Dagang Elektronik

Pada masa ini transaksi dagang banyak dilakukan secara elektronik, dari pandangan hukum akan menimbulkan terjadinya sengketa yang terkait antara pihak satu dengan pihak lainnya. Hal ini terjadi karena adanya wanprestasi (kelalaian dalam pemenuhan perjanjian) ataupun sebuah pelanggaran hukum. Para pihak yang

melakukan sebuah perjanjian dalam melakukan transaksi secara elektronik melalui media online ini merupakan masuk dalam cakupan hukum perdata. Maka dari itu dalam penyelesaiannya sebuah sengketa yang muncul di dalam sebuah transaksi dagang dari sistem elektronik ini harus patuh terhadap hukum perdata, yang mana di dalam penyelesaiannya bisa dilaksanakan dengan sebuah pengadilan atau litigasi maupun dengan sebuah penyelesaian yang ada di luar pengadilan atau non-litigasi.

Di dalam Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang ITE, dengan ketentuan adanya sebuah perjanjian atau kesepakatan antara pihak yang tertera di dalam sebuah kontrak elektronik itu berkaitan dengan para pihak yang bersangkutan, adapun ketentuan di dalam Pasal 1 Ayat 17 Undang-Undang ITE merupakan sebuah perjanjian melalui sistem elektronik itu dibuat oleh pihak yang bersangkutan. Dalam bertransaksi secara internasional ataupun sebuah transaksi yang menyertakan para pihak yang berbeda negara maka di sini pemilihan hukum yang akan disertakan di dalam menyelesaikan perselisihan atau sengketa elektronik ini para pihak dibebaskan dalam menentukannya. Tetapi apabila para pihak yang bersangkutan tidak memilih hukum yang akan digunakan, maka hukum yang berjalan adalah hukum internasional yang mendasar secara internasional kepada asas hukum perdata seperti dalam Pasal 18 Ayat 2 serta ayat 3 Undang-Undang ITE. Seperti dengan kriteria hukum perdata, pihak yang bersangkutan mempunyai sebuah kewenangan menunjuk lembaga dalam menyelesaikan permasalahannya, yang terdiri dari lembaga pengadilan, arbitrase ataupun sebuah lembaga lain yang mempunyai wewenang menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang kemungkinan akan timbul dari sebuah transaksi elektronik secara internasional yang telah ada di dalam Pasal 18 ayat (4) Undang-Undang ITE. Apabila pengguna yang bersangkutan dalam sebuah perjanjian elektroniknya itu tidak memastikan lembaga dalam penyelesaiannya, maka permasalahan yang telah ada di dalam transaksi internasional tersebut akan mengacu kepada Pasal 18 Ayat (5) Undang-Undang ITE dalam penyelesaiannya dan merujuk kepada asas hukum perdata secara Internasional.

Selain di dalam UU ITE, ada juga UU Perlindungan Konsumen yang dimana bertujuan mengatur sebagai jalan pintas melalui proses pengadilan dan yang didasarkan pada Pasal 23 serta Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen pilihan secara sukarela dari para pihak yang bersengketa (Syafriana, 2016). Dalam sistem elektronik ada beberapa cara dalam menyelesaikan sengketa yakni :

1. Bisa menjalani jalur pengadilan

Litigasi merupakan sebutan dari penyelesaian dengan menggunakan sistem peradilan, sistem peradilan disini biasanya banyak menumbuhkan sebuah permusuhan yang berdampak panjang untuk kedepannya bagi pihak yang bersangkutan. Ada juga dampak litigasi bagi masyarakat ataupun pelaku ekonomi yang melakukan bisnis internasional, adapun contohnya mengenai sistem hukumnya yang berbeda, tempat yang akan digunakan untuk litigasi, bisnis menjadikan hubungan satu sama lain menjadi buruk, pertanyaan-pertanyaan yang timbul dalam lingkup penegakan dan bagaimana melaksanakan keputusan. Proses litigasi ini juga biasanya memerlukan waktu yang lama, biayanya juga banyak serta prosedur yang rumit harus dilalui. Di dalam negara Indonesia serta negara lain yang akan diajukan melewati jalur pengadilan ini biasanya mempunyai kelemahan, adapun beberapa kelemahan diantaranya yaitu (Ramli, 2004):

- a) Proses litigasi ini kepada para pihaknya dipaksakan pada kondisi yang ekstrim serta diperlukan sebuah pembelaan,
- b) Proses litigasi ini akan mengangkat seluruh cakupan di dalam perkara, yang dimana akan mendukung pihak yang bersangkutan akan melaksanakan penyelidikan kepada kelemahan pihak yang lain,
- c) Litigasi ini juga membutuhkan waktu yang sangat lama serta biaya yang di keluarkan juga mahal,
- d) Para hakim biasanya kurangnya memahami dalam sebuah masalah hukum yang baru serta hakim juga dianggap tidak netral dan ilmu pengetahuan yang kurang.

Pada kebiasaanya para konsumen tidak mau membawa perkara itu kepada pengadilan ataupun sebuah lembaga alternatif yang lainnya, para konsumen mempertimbangkan biaya serta waktu yang akan digunakan karena biaya yang dikeluarkan tidak sedikit serta waktunya juga tidak singkat. E-commerce merupakan transaksi yang lebih mudah di akses pada masa ini dibandingkan bertransaksi menggunakan perdagangan konvensional. Permasalahan hak dalam hukum serta dalam proses pembuktian itu akan menjadikan sebuah hambatan serta bimbanganya para konsumen untuk menjadikan pengajuan gugatan untuk menyelesaikan perkaranya (Syafriana, 2016).

2. Penyelesaian sengketa

Penyelesaian sengketa dalam transaksi di lakukan di pengadilan menurut para konsumen lebih ribet dari pada menyelesaikannya di luar pengadilan. Dalam cara berfikir masyarakat serta budaya yang ada, penyelesaian di luar pengadilan akan lebih diutamakan dalam masyarakat. Cara non-litigasi merupakan penyelesaian dengan mengutamakan pendekatan “konsensus” serta akan mempertemukan para pihak yang bersangkutan dengan tujuan mendapatkan hasil dari permasalahannya dengan mengutamakan “Win-win solution” atau keadilan serta memperoleh keputusan yang sama antar pihak (Kurniawan, 2012). Pendapat Erman Rajagukguk tentang budaya kebiasaan hukum di kalangan masyarakat merupakan factor yang akan menguasai arti primer dalam menyelesaikan permasalahan atau sengketa bisnis yang ada di luar pengadilan. Budaya tradisional yang ada di masyarakat akan menekankan pada harmoni, kekerabatan, dan komunitas serta primus inter pares yang telah mendukung dalam sebuah penyelesaian di luar pengadilan. Adapula budaya yang memberatkan efisien serta efektifitas yang mendukung masyarakat dalam melakukan sebuah sengketa bisnis di luar pengadilan.

Penyelesaian sengketa dalam sistem elektronik di luar pengadilan bisa dilakukan apabila pihak yang bersangkutan membuat perjanjian serta memilih di dalam sebuah kontraknya, yang merujuk pada Pasal 18 Ayat (3) Undang-Undang ITE yang didalamnya para pengguna yang bersangkutan itu bisa memilih hukum apa yang akan digunakan di dalam menyelesaikan sengketanya. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen bisa melakukan damai di luar pengadilan dengan cara penggantian kerugian (Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen) serta bisa melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang pada Pasal 23 *juncto* Pasal 1 (11) Undang-

Undang Perlindungan Konsumen. Masyarakat dapat memanfaatkan BPSK sebagai media penyelesaian sengketa. Dalam alurnya BPSK lebih cepat menyelesaikan perkara sengketa daripada di pengadilan (litigasi). Tetapi sifat putusan BPSK dalam Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini bersifat final dan mengikat, namun dalam Pasal 56 Ayat (2) dan Pasal 58 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bisa mengajukan apabila merasa berat ke Pengadilan Negeri serta Kasasi Mahkamah Agung. Dalam susunan implementasinya masih jarang sengketa para pihak dalam melakukan transaksi perdagangan melewati sistem elektronik. Dari hasil survey di kota Surabaya serta Kota Semarang ini masih belum ada yang menunjukkan adanya permasalahan dalam perdagangan elektronik yang diselesaikan di BPSK.

Dalam hasil penelitian di kota Surabaya ataupun kota Semarang, ini sangat jarang dalam menyelesaikan sengketa baik di peradilan ataupun non-peradilan. Adapun penyebabnya ialah adanya kurangnya informasi serta kurangnya pemahaman atas haknya. Permasalahan ini disebabkan minimnya edukasi serta sosialisai pemerintah kepada konsumen yang menggunakan transaksi elektronik. Dalam penyelesaian sengketa tidak ada ketentuan yang khusus bagi pihak yang akan melakukan transaksi elektronik. Dalam ketentuan Pasal 38 Undang-Undang ITE ada jaminan dalam hak konsumen yang melakukan transaksi dengan elektronik dalam mengajukan gugatan terhadap penyelenggara yang mengakibatkan kerugian. Demikian pula dalam KUHD, para pengguna yang bertindak melewati sistem elektronik, termasuk konsumen jika terjadi sengketa, berhak membawa sengketa tersebut ke pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya (Pasal 65 (5) KUHD), Namun KUHD mendelegasikan aturan tambahan dalam Peraturan Pemerintah dalam Peraturan Penyelesaian Sengketa. Sebelum studi ini disusun, peraturan pelaksanaan perdagangan melalui sistem elektronik belum disusun. Oleh karena itu, dalam menangani penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik digunakan istilah penyelesaian sengketa yang digunakan dalam transaksi tradisional, yaitu. H. penyelesaian sengketa di dalam atau di luar pengadilan. Namun, belum terlaksananya ketentuan UU KUHD membuat para pengguna yang berbisnis menggunakan media online atau elektronik (Internet) tidak dapat memanfaatkan layanan penyelesaian sengketa online (Internet dispute resolution). Ketiga, konsumen memiliki karakter yang masih belum ada kemauan melapor kerugian yang dialami, menunjukkan data survei kota Semarang. Pengguna enggan melalui jalur hukum karena memiliki alasan, seperti karena menguras waktu serta biaya yang lebih lama serta mahal dibandingkan dengan nominal kerugian yang diderita. Keempat, keberatan konsumsi terjadi di antara orang-orang yang berpenduduk suatu kota atau komunitas. Dalam pandangan lain, kehadiran BPSK yang bermula pada tingkat kabupaten atau kota, di saat Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Provinsi telah berlaku, maka keberadaan BPSK dialihkan ke daerah provinsi dan dialihkan ke wilayah hukum dari pemerintah kabupaten. Dalam pengaplikasiannya, sengketa konsumen di beberapa kabupaten/kota ditangani oleh satu badan BPSK.

Tuntutan hukum serta pengaduan semakin jauhnya konsumen inilah yang menjadi dampak di BPSK. Problem yang muncul selain itu adalah minimnya pembiayaan dari pemerintah untuk BPSK. Dari fakta yang ada itu bisa dibuktikan dari hasil penelitian Efektifitas Perlindungan Konsumen di Era Otonomi Daerah memiliki pengalihan

kewenangan dari awalnya pemerintah kota semarang beralih ke Provinsi Jawa yang akan menimbulkan tidak berfungsinya perlindungan pengguna di Kota Semarang dikarenakan belum adanya Lembaga atau Organisasi dari Pemerintah Daerah Kota Semarang yang berfokus kepada proteksi penggunaanya (Issamsudin, 2018).

3. Penyelesaian permasalahan(sengketa) secara *online dispute resolution*

Pada Pasal 10 UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase serta Alternatif penangan Sengketa ditetapkan sebagai berikut: “Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau perbedaan pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yaitu di luar pengadilan melalui perundingan, perundingan, mediasi, konsiliasi, atau pendapat ahli.” Seiring dengan perkembangan perdagangan elektronik, termasuk perdagangan melalui sistem elektronik, diperlukan penyelesaian sengketa secara online. Penyelesaian sengketa online, sering juga disebut sebagai penyelesaian sengketa online (ODR), merupakan penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan menggabungkan pengolahan data TI dengan fungsi jaringan komunikasi internet (Setiantoro, 2018). Moch. Basarah memahami ODR merupakan sebagai salah satu sistem penyelesaian sengketa elektronik dalam artian proses mediasi dilakukan oleh para pengguna yang ada dalam wilayah yang tidak terbatas tanpa harus bertemu secara langsung. ODR pada dasarnya sama dengan penyelesaian sengketa secara tradisional, bedanya ada di media menggunakan media online Keuntungan menggunakan ODR adalah bahwa ODR lebih memudahkan penyelesaian potensi sengketa karena tidak menghambat kendala ruang, waktu, biaya rendah dan penyelesaian masalah yang cepat dibandingkan dengan penyelesaian tradisional (ADR). Menurut Ethan Katsh dan Rifkin, ODR muncul dari sinergi antara ADR dan Information on Computer Technology (ICT) sebagai metode atau langkah penyelesaian sengketa yang timbul dari proses online yang sangat tidak efektif dan tidak mungkin dilakukan melalui penyelesaian sengketa tradisional. ODR termasuk dalam Alternative Dispute Resolution (ADR), dimana ADR mencakup 3 (tiga) jenis penyelesaian sengketa yaitu negosiasi, mediasi dan arbitrase.

Negosiasi Secara Online

Negosiasi didefinisikan sebagai sebuah proses yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan para pihak ketika salah satu pihak menguasai hal-hal yang diinginkan oleh pihak lain. Negosiasi adalah mekanisme yang paling penting dan diprioritaskan untuk penyelesaian sengketa. Dalam negosiasi, para pihak yang bersengketa berkomunikasi satu sama lain dan secara langsung mengontrol hubungan antara para pihak dalam bisnis dan kehidupan sehari-hari. Model konferensi online dibagi menjadi dua bentuk, konferensi berbantuan dan konferensi otomatis, sebagai berikut (Nureda, 2022):

1. Assisted negotiation

Dukungan negosiasi dilakukan dengan menawarkan saran teknologi informasi kepada para pihak yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis untuk mencapai solusi. Bentuk perangkat lunak konferensi yang paling sederhana adalah email, yang sekarang dapat digantikan oleh model berbasis web dengan kemampuan tingkat lanjut. Negosiasi otomatis adalah bentuk negosiasi yang dibantu di mana pengguna dilayani oleh perangkat komputasi untuk mencapai kesepakatan, tetapi solusi

untuk permasalahan tersebut terletak pada alat elektronik. Negosiasi otomatis dilakukan dengan membandingkan penawaran dan kontrak, dan kontrak dijalankan tanpa campur tangan manusia. Cara ini dikenal dengan istilah blind offer karena semua penawaran tetap dirahasiakan diartikan tidak dipertontonkan kepada pengguna lain hingga para pengguna mendekati tingkat penyelesaian akhir.

2. Mediasi Online

Menurut Pasal 1 Angka 6 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Tata Cara Mediasi di Pengadilan, mediasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan bantuan mediator. Selain itu, butir 5 Pasal 1 berisi bahwasannya mediator merupakan pihak yang netral serta tidak memihak yang berperan membantu para pihak dalam menjajaki berbagai opsi penyelesaian sengketa. Priyatna Abdurrasyd mengatakan bahwa mediasi adalah proses damai dimana para pihak yang berselisih menyelesaikan penyelesaian dengan mediator untuk mendapatkan hasil yang adil tanpa mengeluarkan banyak biaya. Ini efektif, dan para pihak yang bersengketa secara sukarela menerimanya. Satu-satunya perbedaan antara mediasi offline dan mediasi online adalah media yang digunakan, khususnya sarana komunikasi elektronik dalam mediasi offline. Tidak ada perbedaan antara mediasi offline dan online. Dalam hal ini dunia maya atau cyberspace melarang adanya mediasi di dunia nyata (real space).

Beberapa contoh mediasi online antara lain (Abdurrasyd, 2011): 1) Mediasi fasilitatif, di mana mediator bertindak sebagai fasilitator tetapi tidak dapat memberikan pendapat atau menyarankan penyelesaian. Satu-satunya tanggung jawab mediator adalah memfasilitasi penentuan nasib sendiri para pihak dalam menyelesaikan sengketa. Penyelesaian sengketa online digunakan untuk penyelesaian sengketa semacam ini. 2) mediasi evaluatif, yaitu melibatkan seorang mediator yang memberikan fakta, bukti, dan pandangan dari perspektif hukum. Dalam mediasi ini, strateginya adalah mencapai kesepakatan dengan mediator dalam bentuk solusi yang dapat disepakati oleh para penggunanya serta berusaha membuat mereka menerimanya. 3) metode penyelesaian konflik. Jika para pihak tidak menyetujui negosiasi, mediator mencoba melakukan intervensi atas permintaan mereka. Tujuan awal dari prosedur ini adalah untuk membantu komunikasi antara para pihak dan mediator, serta antara pihak masing-masing pihak. Korespondensi semacam itu bisa dilaksanakan dengan memanfaatkan inovasi misalnya, kunjungan penyerahan web, email, dan konferensi video.

3. Arbitrase Online

Arbitrase adalah suatu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang mengandalkan kesepakatan antara para pihak yang bersengketa dan bantuan seorang arbiter, baik pihak ketiga yang netral yang dipilih oleh para pihak yang keputusannya bersifat final dan mengikat. Hal yang sama berlaku untuk arbitrase online, yang juga menggunakan pihak ketiga yang netral untuk mengambil keputusan. Ada pihak keempat (fourth party) dalam arbitrase online: teknologi yang membantu arbiter. Prosedur untuk melakukan arbitrase online meliputi yang berikut (Nugroho, 2015):

- a) Aturan yang diperlukan mengenai pemohon arbitrase dan pelaksanaannya (termasuk aturan badan arbitrase dan informasi lain yang tersedia).

- b) Memberikan metode untuk memilih wasit, menerima atau menolak posisi mereka. Sediakan prosedur arbitrase dan peraturan, seperti pengajuan kasus online, pengajuan tanggapan, presentasi bukti dan argumen, dan kemungkinan penundaan.
- c) Petunjuk penggunaan pesan elektronik, seperti petunjuk pengoperasian yang hanya menggunakan dokumen elektronik, melalui video dan audio conference, termasuk dalam hal ini memberikan kesaksian dari saksi dan ahli.
- d) Pengambilan keputusan online serta kondisi yang butuhkan agar keputusan dapat diterima serta diikuti Penyediaan prosedur potensial sebagai penolakan keputusan ataupun mengajukan banding. Penerapan prosedur yang, melalui penyediaan teknologi enkripsi dan tanda tangan elektronik, dapat memungkinkan proses beroperasi secara rahasia.

Di dalam Negara Indonesia, penggunaan arbitrase online sudah tepat dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku, adapun seperti Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Persoalannya, belum ada aturan pelaksana yang mengatur penyelenggaraan arbitrase online, padahal dasar hukumnya untuk implementasinya sudah ada. Dikhawatirkan tidak ada standar pelaksanaan arbitrase online yang efektif dan efisien jika para pihak dibiarkan mengatur sendiri. Selain belum adanya aturan pelaksanaan arbitrase online, kendala yang paling signifikan dalam implementasinya di Indonesia adalah infrastruktur arbitrase online (Hassanah, 2010).

Saat menggunakan arbitrase tradisional, prosedur arbitrase online sama dengan arbitrase tradisional. Penegakan hukum dalam transaksi perdagangan diharapkan dapat terwujud melalui penggunaan sistem elektronik sebagai sarana penyelesaian permasalahan atau problem yang timbul antara konsumen dan pemegang usaha dalam sebuah transaksi perdagangan melewati arbitrase siber. Hal ini akan memastikan bahwa norma-norma yang ditetapkan masyarakat terus berlaku (Siburian, 2004).

Kesimpulan dan Saran

Sistem dagang melalui elektronik ada dua pandangan yang saling berlawanan, yaitu pertama akan memberikan kemudahan bagi konsumen dan yang kedua dampak negatif yang akan dirasakan konsumen. Adanya Undang-Undang yang mengatur transaksi perdagangan melalui elektronik dalam perlindungan para konsumen, namun secara komprehensif belum mengatur perlindungan dalam transaksi perdagangan ini. Dalam Undang-Undang ITE serta Undang-Undang Perdagangan telah memberikan respon terhadap perdagangan secara elektronik, tetapi respon tersebut memiliki sifat yang umum dan belum mengatur secara spesifik serta komprehensif.

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum bisa menangani semua masalah pengaturan perlindungan hukum terhadap pihak yang melakukan transaksi perdagangan elektronik yang melalui antar negara, karena yang tertera hanya sebatas lingkup di dalam negara saja. Penyelesaian sengketa perdagangan melalui elektronik ini dapat dilaksanakan jika mengacu pada Undang-Undang ITE serta Undang-Undang Perdagangan yang bisa dilakukan dengan dua cara yaitu melalui pengadilan ataupun melalui luar pengadilan. Para konsumen di sini menjadikan alasan penyelesaian

sengketaanya melewati jalur litigasi atau non-litigasi dalam mempertimbangkan waktu serta biayanya.

Daftar Pustaka

- Abdurrasyid, P. (2011). Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. *PT. Fikahati Aneska*.
- Barkahtullah, A. H. (2009). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara di Indonesia. *FH UII Press*.
- Hassanah, H. (2010). Penyelesaian sengketa perdagangan melalui arbitrase secara elektronik (arbitrase on line) berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. *Jurnal Wawasan Hukum*, Vol. 22 No. 1, 109.
- Hudiyanto. (2017). Tinjauan umum alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dan Online Dispute Resolution (ODR). *Departemen Perlindungan Konsumen OJK*.
- Issamsudin, M. (2018). Efektifitas perlindungan konsumen di era otonomi daerah. *Jurnal Hukum Khaira Ummah*, Vol.13 No. 1, 296.
- Kurniawan. (2012). Permasalahan dan kendala penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 12 No. 1, 172.
- Nugroho, S. A. (2015). Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya. *Prenadamedia Group*.
- Nureda, K. R. (2017). Penyelesaian sengketa secara online di Indonesia. *Hukumonline*. <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt593793b7764b1/penyelesaian-sengketa-secaraonline-di-indonesia-oleh--kania-rahma-nureda>
- Ramli, A. (2004). M. Cyber law dan HAKI dalam sistem hukum di Indonesia. *Refika Aditama*.
- Rongiyati, S. (2019). Pelindungan konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik. *Negara Hukum*, 10(1), 22.
- Setiantoro, A., Putri, F. D., Novitarani, A., & Njatrijani, R. (2018). Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 7(1), 1-17.
- Syafriana, R. (2016). Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 430-447.
- Wahidi, A., Musataklima & Jannani, N. (2023). The authority of Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) and Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) in consumer dispute resolution. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 23 (1). <http://repository.uin-malang.ac.id/12958/>
- Yasin, N. (2022). Aspek perlindungan hak spiritual konsumen dalam penyelesaian sengketa wanprestasi pembiayaan murabahah pasca putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019. *Al-Huquq: Journal of Indonesian Islamic Economic Law*, 4 (2). pp. 167-195. <http://repository.uin-malang.ac.id/14279/>