

BAB III

**PERLINDUNGAN YURIDIS TERHADAP KONSUMEN DAN PELAKU
USAHA DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* MELALUI SISTEM
PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* (COD)**

**3.1 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dan Penjual Dalam
Transaksi *e-commerce* Dalam Sistem Pembayaran COD**

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Pelindungan Komsumen Nomor. 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (2) menyebutkan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”¹⁰

Perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/ pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara yaitu :

1. *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen maupun pelaku usaha melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga adanya peraturan perundangan tersebut diharapkan konsumen maupun pelaku usaha memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi,

¹⁰⁾ Undang-undang Pelindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

karena telah ada batas-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.

2. *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dimana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspa dalam menjalankan usahanya.¹¹

Sedangkan untuk perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*) dapat dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) atau dilakukan di luar Pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa.

Perlindungan hukum terhadap konsumen diperlukan karena konsumen dalam posisi yang lemah. Perbedaan kepentingan antara pelaku usaha dengan konsumen menyebabkan gangguan fisik, jiwa atau bahkan konsumen dan tidak memperolehnya keuntungan optimal dari penggunaan barang dan/atau jasa tersebut dan miskinya hukum yang melindungi kepentingan konsumen.

Dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha,

¹¹⁾ Johannes Gunawan, Hukum Pelindungan Konsumen, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 1999, h. 4

diharapkan dapat memberikan kedudukan hukum yang seimbang antara konsumen maupun pelaku usaha. Hal tersebut cukup beralasan karena selama ini kedudukan konsumen yang lemah jika dibandingkan pelaku usaha.

Perlindungan Konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. Sistem keamanan di internet sebagai bentuk perwujudan perlindungan terhadap konsumen maupun penjual dalam melakukan transaksi e-commerce.

Sistem keamanan dalam dunia komputer melalui terjadi perhatian serius para peneliti dan praktisi informasi sejak ditemukannya teknologi jaringan komputer. Pemicu berkembangnya isu dibidang ini adalah karena adanya fenomena pengiriman data melalui media transmisi (darat,laut,dan udara) yang mudah dicuri oleh mereka yang tidak bertanggung jawab atau tidak berhak.¹²

Data mentah dari sebuah komputer yang dikirimkan ke komputer lain pada dasarnya rawan terhadap “intervensi” pihak ketiga, sehingga diperlukan suatu strategi khusus agar terjadi palin tidak ada dua hal:

1. Data yang dikirimkan tidak secara fisik diambil oleh pihak lain yang tidak berhak atau

¹²⁾ Sutan Reny Sjadaini, Hukum Siber Sistem Pengamanan E-commerce, dalam Mariam Darus Badruzaman dkk, Kompilasi Hukum Perikatan, Cet.1, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, h. 310

2. Data yang dikirimkan dapat diambil secara fisik namun yang bersangkutan tidak dapat membacanya.¹³

Information security merupakan bagian yang sangat penting dari sistem *e-commerce*. Tingkat keamanan informasi yang dapat diterima di dalam *e-commerce* mutlak dibutuhkan, di era internet ini, semua kebutuhan dan keinginan sedapat mungkin dapat diterima dengan cepat, mudah, dan aman. Untuk itulah peranan teknologi keamanan informasi benar-benar sangat dibutuhkan.¹⁴

Sistem keamanan informasi memiliki empat macam tujuan yang sangat mendasar, yaitu:¹⁵

1. *Confidentiality*

Menjamin apakah informasi yang dikirim tersebut tidak dapat dibuka atau diketahui oleh orang lain yang tidak berhak. Terutama untuk data yang teramat penting, dibutuhkan tingkat kerahasiaan yang sangat tinggi, yang hanya bisa diakses oleh orang-orang tertentu saja (orang-orang yang berhak).

2. *Integrity*

Menjamin konsistensi dan keutuhan data sesuai dengan yang aslinya,

¹³⁾ Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis Didunia Maya*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta, 2001, h. 83

¹⁴⁾ Onno w.Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal e-Commerce*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001, h. 17

¹⁵⁾ Ibit, h. 18-19

sehingga upaya orang-orang yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan penduplikatan dan perusakan data bisa dihindari.

3. *Availability*

Menjamin penggunaan yang sah agar bisa mengakses informasi dan sumber miliknya sendiri. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa orang-orang yang memang berhak tidak ditolak untuk mengakses informasi yang memang menjadi haknya.

4. *Legitimate use*

Menjamin kepastian bahwa sumber tidak digunakan (informasi tidak diakses) oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab (orang-orang yang tidak berhak).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Pasal 65 menjelaskan bahwa perdagangan melalui sistem elektronik :

1. Setiap Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data/atau informasi secara lengkap dan benar.
2. Setiap Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan Baran dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1).
3. Penggunaan sistem elektronik sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

4. Data dan/atau informasi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat :

- a. Identitas dan legalitas Pelaku Usaha sebagaimana produsen dan pelaku usaha distribusi.
- b. Persyaratan teknis Barang yang ditawarkan.
- c. Persyaratan teknis atau kualitas Jasa yang ditawarkan.
- d. Harga dan cara pembayaran Barang dan/atau Jasa.
- e. Cara penyerahan barang

5. Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengali sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.

6. Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan sistem elektronik yang tidak menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin.¹⁶

Asas konsualis merupakan asas yang ada di dalam transaksi *E-Commerce*. Asas konsualisme memiliki arti sebagai bentuk kesepakatan antara penjual dan pembeli. Kesepakatan merupakan sebuah penawaran dan penerimaan yang dilakukan oleh penjual dan pembeli.

¹⁶) Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Proses penawaran dan penerimaan online ini tidaklah beda dengan proses penawaran dan penerimaan pada umumnya. Perbedaannya hanyalah pada media yang dipergunakan, pada transaksi *e-commerce* media yang digunakan adalah internet. Pada pasal 19 Undang-Undang Nomor. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang telah disepakati.

Sebelum melakukan transaksi elektronik, kesepakatan ini harus sudah terjadi antara penjual dan pembeli untuk menyepakati sistem elektronik yang akan digunakan untuk melakukan transaksi. Transaksi terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima sebagaimana yang diatur didalam Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008. Transaksi Elektronik terjadi pada saat kesepakatan antara para pihak yang dapat berupa, antara lain pengecekan data, identitas, nomor identitas pribadi (*personal identification number/pin*) atau sandi lewat (*password*).

Pasal 20 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 menjelaskan bahwa persetujuan atas penawaran transaksi elektronik harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik.¹⁷

¹⁷) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

3.1.1 Kontrak Elektronik Dan Pelindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE) Dan Peraturan Pemerintah Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).

Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara online, berdasarkan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE) dan PP PSTE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan.

Kontrak Elektronik itu sendiri menurut pasal 48 ayat (3) PP PSTE setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut :

1. Data identitas para pihak.
2. Objek dan Spesifikasi .
3. Persyaratan Transaksi Elektronik.
4. Harga dan Biaya.
5. Prosedur dalam hal pembatalan oleh para pihak.
6. Ketentuan yang diberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi.
7. Pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik

Dengan demikian pada transaksi elektronik yang terjadi dikasus dapat menggunakan instrumen Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan.

Terkait perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sitem Elektonik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pada ayat berikutnya lebih ditegaskan lagi bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.

Berdasarkan Pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.

Apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan online tersebut (sebagai bentuk penawaran), Pembeli juga dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini penjual) secara perdata dengan dalil telah terjadinya wansprestasi atas transaksi jual beli online oembeli lakukan dengan pelaku usaha.

Menurut Prof.R.Subekti ,S.H. didalam bukunya yang berjudul "*hukum perjanjian*", wansprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa kondisi yaitu :¹⁸

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.

¹⁸⁾ Subekti R Prof S.H, Hukum Perjanjian, Cetakan Ke VIII, PT. Intersana, Jakarta, 2000, h. 50

2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
3. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat.
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka pembeli secara perdata dapat menggugat penjual online dengan dalil wanprestasi (misalnya, barang yang pembeli terima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam tampilan beranda suatu laman online).

3.1.2 Hukum Perlindungan Konsumen

Konsumen adalah setiap penggunaan barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga, atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen

Pada Pasal 4 Undang-Undang Pelindungan Konsumen (UUPK) Nomer. 8 Tahun 1999, menyebutkan bahwa hak konsumen adalah :¹⁹

- a. Hak atas kenyamanan,keamanan, dan keselamatan-keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

¹⁹⁾ Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

- b. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- d. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut.
- e. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban-kewajiban pembeli yang harus dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah diatur didalam Pasal 5 Undang-Undang Pelindungan Konsumen (UUPK) yang menyatakan bahwa kewajiban konsumen adalah :²⁰

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

²⁰) Ibid

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Didalam Undang-Undang Pelindungan Konsumen (UUPK) juga mengatur mengenai hak dan kewajiban Pelaku Usaha. Seperti yang dijelaskan didalam pasal 6 Undang-Undang Pelindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan bahwa hak pelaku usaha adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik:
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dan dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila bukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan kewajiban Pelaku Usa diatur didalam pasal 7 Undang-Undang Pelindungan Konsumen (UUPK), yang menegaskan bahwa kewajiban Pelaku Usaha adalah :²¹

- a. Beriktikad baik falam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar,jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan,perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakain, pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

²¹) Ibid

Perjanjian jual beli secara *online* melalui sistem *cash on delivery* (*COD*) antara pembeli dengan pelaku usaha menggunakan pasal 1313 KUHPerdara sebagai dasar pengaturannya. Oleh karenanya apa yang menjadi syarat sahnya perjanjian dalam KUHPerdara dapat diterapkan.²²

Perjanjian jual beli secara online melalui sistem *cash on delivery* (*COD*) antara pembeli dengan pelaku usaha dapat diakui keabsahannya jika keempat syarat sahnya perjanjian dipenuhi dalam perjanjian jual beli online. Maka kemudian akan diakui keabsahannya jika suatu perikatan diantara mereka menimbulkan hubungan hukum yang berakibat timbulnya hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Dalam pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdara) menegaskan jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang belum diserahkan maupun harganya belum dibayarkan.²³

3.2 Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, jika barang yang telah dikirimkan tidak sesuai dengan yang dipesanan.

3.2.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen

A. Penyelesaian Sengketa Di Peradilan Umum

Aktivitas ekonomi dirasakam hidup bila tercipta suasana yang

²²⁾ Kitab Undang-undang Perdata

²³⁾ Ibid

mendukung kelancaran arus produksi barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Globalisasi ekonomi ditandai dengan perdagangan bebas belum banyak memberikan perbaikan ekonomi Indonesia. Anggapan bahwa perdagangan bebas menguntungkan konsumen dalam bentuk mutu dan harga barang, barangkali masih merupakan mitos yang diciptakan mempertahankan dominasi perusahaan/ produsen atas konsumen dalam sistem ini.

Sengketa konsumen di sini dibatasi pada sengketa perdata. Masuknya suatu sengketa/perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu pelaku usaha ataupun konsumen. Pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja di antara para pihak secara sukarela. Dalam hubungan ini Satjipto Rahardjo mengatakan:²⁴

“Pembicaraan mengenai bekerjanya hukum dalam hubungan dengan proses peradilan secara konvensional melibatkan pembicaraan tentang kekuasaan kehakiman, prosedur berperkara dan sebagainya”.

Istilah “prosedur berperkara” didahului dengan pendaftaran surat gugatan di kepanitraan perkara perdata di pengadilan negeri. Sebelumnya, itu berarti surat gugatan harus sudah dipersiapkan terlebih dahulu secara teliti dan cermat.

²⁴⁾ Satjipto Raharjo, Hukum dan Masyarakat, Angkasa, Bandung, 1986, h. 70 dalam Yusuf Shofie, Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya, Citra Aditya Bakti, 2003, h. 308-313

Berdasarkan pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa :

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Konsumen yang dirugikan haknya, tidak hanya diwakilkan oleh jaksa dalam penutupan peradilan umum untuk kasus pidana, tetapi konsumen sendiri dapat juga menggugat pihak lain di lingkungan peradilan tata usaha negara jika terdapat sengketa administrasi di dalamnya.

Dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri, pihak konsumen yang diberikan hak mengajukan gugatan menurut Pasal Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah :

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau hak waris yang bersangkutan.
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Pada klasifikasi yang pertama, yaitu seorang konsumen (atau ahli warisnya) tentu saja tidak ada yang istimewa dilihat dari ketentuan beracara. Hal ini yang menarik adalah klasifikasi kedua dan seterusnya.

Pada klasifikasi kedua, gugatan dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama. Ketentuan ini harus dibedakan dengan gugatan dengan mewakili kepada orang lain seperti diatur dalam pasal 123 ayat (1) HIR.

Kemudian klasifikasi ketiga adalah lembaga swadaya masyarakat. Di sini dipakai istilah “lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat”. Klasifikasi ketiga ini berkaitan dengan *legal standing*.

Persyaratan yang diajukan oleh pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) ayat (1) huruf (c) masih terlalu umum. Untuk itu, pertimbangan agar dilakukan semacam “akreditasi” tampaknya perlu dijajaki. Syaratnya tentu saja badan yang mengakreditasi itu harus independen. Sayangnya, Pasal 1 angka (9) dan Pasal 44 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menutup kemungkinan itu dengan menyatakan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat terdaftar dan diakui oleh pemerintah. BPKN yang sebenarnya dapat mengambil alih tugas demikian, juga tidak dimungkinkan menurut rincian tugas berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).²⁵

Klasifikasi pengggat dalam sengketa konsumen yang keempat atau terakhir adalah Pemerintah dan/atau instansi terkait.

Konsumen baru akan menggugat pelaku usaha jika ada kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Namun, tidak disebutkan apakah gugatan demikian masih diperlakukan jika ada gugatan dari para konsumen, atau dapat dilakukan bersamaan waktunya dengan gugatan dari pihak konsumen yang termasuk klasifikasi-klasifikasi satu sampai tiga,

²⁵) Ibid

tampaknya, hal-hal itu tetap dibiarkan tanpa penjelasan karena menurut ketentuan Pasal 46 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), masalah itu masih diperlukan pengaturan lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Sampai saat ini hukum acara perdata kita tidak mensyaratkan perwakilan oleh sarjana hukum (*verplichte procureurstelling*) yang telah memiliki klasifikasi tertentu untuk menangani sengketa/perkara di pengadilan. Itu artinya, konsumen dapat menangani sengketanya sendiri di pengadilan tanpa kuasa hukum. Subekti berpendapat bahwa tanpa bantuan hukum dari kuasa hukum, gugatan seringkali dinyatakan tidak dapat diterima karena kesalahan format. Para kuasa hukum yang bekerja di organisasi konsumen yang bertindak sebagai kuasa hukum konsumen, hendaknya telah memenuhi kualifikasi yang disyaratkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik sebagai advokat ataupun pengacara.²⁶

Sebelum menyusun gugatan, kuasa hukum terlebih dahulu menerima pembagian kuasa dari konsumen untuk memberikan bantuan hukum mewakili kepentingan konsumen di pengadilan. Wujudnya dalam bentuk surat kuasa yang secara jelas dan terperinci menyebutkan untuk apa kuasa itu diberikan (surat kuasa khusus). Adanya kekeliruan atau cacat dalam pemberian kuasa dapat mengakibatkan gugatan dinyatakan tidak diterima.

²⁶) Celina Tri Siwi Kristianti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, h. 178

Sebelum menyusun surat gugatan hendaknya mempertimbangkan beberapa hal :

1. Menggali fakta-fakta dari konsumen termasuk siapa saja dari produsen yang terlibat dalam sengketa tersebut. Sebelum sengketanya ditangani oleh kuas hukum biasanya pada waktu mengadu ke organisasi konsumen atau instansi yang berkompeten, konsumen sudah membuat kronologis permasalahan atas inisiatif diri sendiri, baik secara lisan maupun tertulis. Kuasa hukum sebaiknya tidak menunjukkan sikap yang paling tahu atas permasalahan konsumen. Bukankah yang mengalami fakta-fakta itu, konsumen sendiri. Jadi, kuasa hukum diharapkan tidak menambahkan fakta-fakta yang sebenarnya tidak dialami konsumen.
2. Mempelajari bukti-bukti yang dimiliki konsumen, termasuk surat-surat dan saksi-saksi.
3. Kuasa hukum konsumen hendaknya menggali sejauh mungkin hal-hal apa saja yang sudah dilakukan konsumen, misalnya menyurati pelaku usaha, wawancara dengan media massa/elektronik atau menulis surat pembaca di media massa. Ini penting guna memperhitungkan kemungkinan adanya gugatan balik berupa pencemaran nama baik dari pelaku usaha.
4. Menyangkut kompetensi/kewenangan mengadili secara absolute (atribusi kekuasaan kehakiman diantara peradilan umum, peradilan agama, peradilan militer, atau peradilan tata usaha negara) maupun kewenangannya mengadili secara relatif (di antara peradilan sejenis,

mana yang berwenang untuk mengadili). Kompetensi relatif ini menyangkut mengenai kewenangan pengadilan sejenis untuk tergugat sesuai dengan ketentuan Pasal 118 HIR. Prinsip yang berlaku, yaitu gugatan yang diajukan pada pengadilan negeri di daerah hukum tergugat berdiam (berdomisili atau jika domisilinya tidak diketahui, diajukan ditempat tinggal tergugat sebetulnya (*actor sequitur forum rei*). Tempat tinggal seseorang dapat dilihat dari Kartu Tanda Penduduk (KTP)-nya.

Dalam sengketa tidak jarang tergugatnya berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas (PT). Karenanya gugatan diajukan di Pengadilan Negeri di daerah hukum domisi PT tersebut. Namun demikian, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, keberadaan PT tersebut harus diteliti dahulu apakah sudah sah sebagai badan hukum PT atau belum. Ini menyangkut pertanggung jawaban PT tersebut terhadap pihak ketiga termasuk kepada konsumen.

Menurut putusan Mahkamah Agung Nomor 520 K/Pdt/1996 tanggal 6 Mei 1997, adanya pengesahan sebagai badan hukum Perseroan Terbatas (PT) tidak berarti menghapuskan tanggung jawab secara pribadi dan pengurus/direktur PT untuk melunasi utangnya kepada kreditur dan mengalihkan utangnya kepada PT.

Syarat-syarat surat gugatan tidak ditentukan secara limitatif dalam ketentuan hukum acara perdata (HIR/RBg). Dalam praktik perkembangan setidaknya surat gugatan memenuhi beberapa persyaratan berikut :

a. Syarat Formal, meliputi :

1. Tempat dan tanggal pembuatan surat gugatan
2. Pembubuhan materai
3. Tanda tangan penggugat sendiri atau kuasa hukumnya.

Dalam praktik, semula gugatan tidak dibubuhi materai. Kemudian, muncul praktik disejumlah pengadilan bahwa surat gugatan dibubuhi materai.

b. Syarat Substansial/material, meliputi :

1. Identitas penggugat/para penggugat dan tergugat/para tergugat
2. *Posita/fundamentum petendi* (dalil-dalil konkret/alasan-alasan yang menunjukkan perikatan berdasarkan perjanjian atau perbuatan melawan hukum guna mengajukan tuntutan).
3. *Petitum* (hal-hal yang dimohonkan penggugat/para penggugat untuk diputuskan oleh hakim/pengadilan).

Dalam praktik uraian dalam *posita* menyangkut fakta-fakta hukum (uraian mengenai hal-hal yang menimbulkan sengketa), objek, sengketa/perkara, kualifikasi perbuatan tergugat/para tergugat (wansprestasi, perbuatan melawan hukum, perbuatan melawan hukum penguasa), uraian mengenai kerugian, serta perlunya tindakan untuk menjamin gugatan penggugat bila gugatan penggugat dimenangkan.

Mengenai *petitumnya*, penggugat dapat mengajukan *petitum primer* dan *petitum subsidair*. *Petitum primer* memuat hal-hal pokok yang dimohonkan penggugat untuk dikabulkan pengadilan, sedangkan *petitum*

subsidiar memberi kebebasan kepada hakim untuk mengabdikan lain dari petitum primair.²⁷

Dalam praktik penanganan perkara, pada umumnya tidak mudah menetapkan kualifikasi gugatan, meskipun secara teoritis sebagaimana dikemukakan di atas bahwa kualifikasi gugatan, setidaknya dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu wansprestasi (ingkar janji), perbuatan melawan hukum, dan perbuatan melawan hukum penguasa. Para kuasa hukum sering memanfaatkan hal ini untuk mengajukan eksepsi/tangkisan bahwa gugatan kabur, misalnya gugatan seharusnya wansprestasi, bukan perbuatan melawan hukum atau sebaliknya.

Yusuf Shofie berpandangan untuk permasalahan konsumen dengan lembaga pengadilan tidak diketahui dengan pasti secara kuantitatif. Namun demikian, ada aja pertimbangan-pertimbangan hakim yang bernuansa perlindungan konsumen meskipun minim.²⁸

Minimnya masalah-masalah konsumen dipengadilan (tidak termasuk diluar pengadilan) mungkin disebabkan sikap konsumen Indonesia yang enggan berpekara di Pengadilan. Penyebab keengganan mereka meminta keadilan dari pengadilan disebabkan oleh yang bersifat yuridis, politis, sosiologis:²⁹

²⁷⁾ Ibid, h.180

²⁸⁾ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, 2003, h. 313-316

²⁹⁾ Ibid, h 12-13

1. Karena tidak konsistennya badan peradilan kita atas putusan-putusannya. Sering terjadi perbedaan putusan-putusan pengadilan dalam kasus-kasus yang serupa.
2. Konsumen enggan berpekar di pengadilan padahal telah (sangat) dirugikan pengusaha. Keengganan mereka sebelum diundangkannya Undang-Undang Nomor.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999 lebih didasarkan pada :
 - a. Belum jelasnya norma-norma pelindungan konsumen (sebelum diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen).
 - b. Peradilan kita yang belum sederhana.
 - c. Sikap menghindari konflik meskiun hak-haknya sebagai konsumen yang dilanggar.
3. Tarik-menarik sebagai kepentingan diantara pelaku ekonomi yang bukan konsumen, yang memiliki akses kuat di berbagai bidang, termasuk akses kepada pengambilan keputusan.
4. Terakhir ini secara sosiologi berada diluar jangkauan hukum. Kalaupun hukum mampu menjangkaunya itu pun hanya sebatas pada mereka yang menjadi tumbal tarik-menarik kepentingan tersebut.

Pengalaman konsumen yang mendapat bantuan hukum dari Yayasan Lembaga Bantuan Konsumen Indonesia (YLKI) merasakan

bahwa menacari keadilan melalui pengadilan memakan waktu, biaya yang tidak sedikit, serta pengorbanan dari keluarga.

Yusuf Shofie berpendapat secara teoretis, dapat saja. Dari perspektif konsumerisme kalah atau menang bukan itu tujuannya. Tujuannya, yaitu perbaikan nasib kebanyakan konsumen, terutama yang berakses lemah terhadap hukum apalagi di negara-negara yang belum menempatkan konsumennya sebagai subjek hukum. Adapun bagaimana pengadilan menjalankan fungsinya tidak akan sama dari masa ke masa. Diharapkan semakin bertambah terobosan-terobosan baru melalui pengadilan, untuk menyuarakan rasa keadilan masyarakat konsumen. Hendaknya pengadilan tidak lagi hanya menunggu undang-undang sebagai dasar hukum mengadili sengketa/perkara yang diajukan para pencari keadilan.³⁰

B. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan

Asas hukum yang berbunyi *point d'interet, point d action* (tiada kepentingan, maka tiada aksi) menggambarkan bahwa gugatan diajukan untuk mempertahankan hak (kepentingan) orang atau badan hukum yang dilanggar. Oleh karena itu, apabila seorang tidak mempunyai kepentingan, maka ia tidak dapat mengajukan gugatan. Pada umumnya, suatu gugatan diajukan oleh seorang atau beberapa orang pribadi untuk kepentingan mereka, atau juga oleh satu orang atau beberapa badan

³⁰⁾ Ibid

hukum untuk kepentingan badan hukum sendiri, yang dapat diwakilkan kepada seseorang atau beberapa orang kuasa. Kompetensi ini didasarkan pada kualitas mereka sebagai *persona standi ini iudicio*, yang memberikan kewenangan dalam hukum untuk bertindak sebagai pihak dalam suatu proses perkara perdata, baik sebagai pihak yang menggugat maupun sebagai pihak yang digugat.³¹

Dengan maraknya kegiatan bisnis, tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa (*dispute/difference*) antara para pihak yang terlibat, di mana penyelesaiannya dilakukan melalui proses peradilan (litigasi). Proses ini membutuhkan waktu yang lama, namun alasan yang sering mengemuka dipilihnya penyalasain alternatif, yaitu karena ingin memangkas birokrasi perkara, biaya, dan waktu, sehingga relatif lebih cepat dengan biaya lebih relatif ringan, lebih menjaga harmoni sosial (*social harmony*) dengan mengembangkan budaya musyawarah.³²

Di Indonesia *Alternative Dispute Resolution* (ADR) mempunyai daya tarik khusus karena keserasiannya dengan sistem sosial budaya tradisional berdasarkan musyawarah mufakat. Beberapa hal dibawah ini merupakan keuntungan yang sering muncul dalam *Alternative Dispute Resolution* (ADR), yaitu :

³¹⁾ Celina Tri Siwi Kristianti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, h. 183

³²⁾ Ibid, h. 184

1. Sifat kesukarelaan dalam proses
2. Prosedur yang cepat :
 - a. Keputusan nonyudisial
 - b. Kontrol tentang kebutuhan organisasi
 - c. Prosedur rahasia (*confidencial*)
 - d. Fleksibilitas dalam merancang syarat-syarat penyelesaian masalah
 - e. Hemat waktu
 - f. Hemat biaya
 - g. Pemeliharaan hubungan
 - h. Tingginya kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan
 - i. Kontrol dan lebih mudah memperlihatkan hasil
 - j. Keputusan bertahan sepanjang waktu.

Selanjutnya mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternatif penyelesaian Sengketa. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 berbunyi :³³

“Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.”

Adapun Alternatif Penyelesaian Sengketa menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 berbunyi :

³³⁾ Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arditase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

“Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, konsialisasi atau penilaian ahli.”

Menurut Altachul, Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) ialah : suatu pemeriksaan sengketa oleh majelehis swasta yang disepakati oleh para pihak dengan tujuan menghemat biaya perkara, meniadakan publisitas dan meniadakan pemeriksaan yang bertele-tele.

Adapun menurut pendapat dari Philip D. Bostwick mengatakan bahwa *Alternative Dispute Resolution* (ADR) adalah sebuah perangkat pengalaman dan teknik hukum yang bertujuan :

- a. Menyelesaikan sengketa hukum diluar pengadilan demi keuntungan para pihak
- b. Mengurangi biaya litigasi konvensional dan pengunduran waktu yang bisa terjadi
- c. Mencegah terjadinya sengketa hukum yang biasanya diajukan ke pengadilan.

Kemudian berdasarkan isi Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 di atas, maka alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara berikut :³⁴

³⁴) Ibid

1. Konsultasi

Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat "Personal" antara suatu pihak tertentu yang disebut "klien" dengan pihak lain yang merupakan pihak "konsultan" yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya. Pendapat tersebut tidak memikat, artinya klien bebas untuk menerima pendapatnya atau tidak.

2. Negoisiasi

Negoisiasi adalah proses konsensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka. Negoisiasi menurut Roger Fisher dan William Ury adalah komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda. Negoisiasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi). Negoisiasi biasanya dipergunakan dalam sengketa yang tidak terlalu pelik, di mana para pihak masih beriktikad baik untuk duduk bersama dan memecahkan masalah. Negoisiasi dilakukan apabila komunikasi antarpihak yang bersengketa masih terjalin dengan baik, masih ada rasa saling percaya, dan ada keinginan untuk cepat mendapatkan kesepakatan dan meneruskan hubungan baik.

3. Mediasi

Dalam Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dikatakan bahwa atas kesepakatan tertulis para pihak sengeta atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun melalui seorang mediator.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa mediasi merupakan proses negoisasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) bekerjasama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dikuasakan kepadanya. Dalam sengketa dimana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaanya, pihak ketiga memegang penting menyertakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi karena pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa tanpa arahan konkret dari pihak ketiga.

Peran utama seorang mediator adalah ia harus mampu merangsang para pihak untuk menciptakan solusi yang kreatif, dan hal ini hanya dapat dilakukan apabila ia benar-benar memahami kepentingan dari masing-masing pihak yang bersengketa, sehingga para pihak dapat menemukan solusi yang memenuhi kepentingan para pihak yang bersifat fundamental.

Kelebihan yang mendasar dari mediasi yaitu mediasi memungkinkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka dengan kepala yang jernih dan objektivitas yang lebih tinggi. Hasil dari suatu mediasi dapat dirumuskan secara lisan maupun tulisan yang dapat dianggap sebagai suatu perjanjian baru atau dapat juga dijadikan sebagai suatu perdamaian di muka hakim yang akan menunda proses penyelesaian sengketa di pengadilan.³⁵

4. Konsiliasi

Konsiliasi tidak jauh beda dengan perdamaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1851 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Konsiliasi sebagai suatu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan. Untuk mencegah dilaksanakannya proses peradilan (litigasi), melainkan juga dalam setiap tingkat peradilan yang sedang berlangsung, baik di dalam maupun di luar pengadilan. Dalam konsiliasi untuk mengupayakan perdamaian. Pihak ketiga selaku konsiliator tidak harus duduk bersama dalam perundingan dengan para pihak yang berselisih, konsiliator biasanya tidak terlibat secara mendalam atas substansi dari perselisihan.

³⁵⁾ Teti Marsaulina, Berbagai Persoalan Yuridis Seputar Asuransi dan Proses Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Asuransi dan Perusahaan berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Yustika Vol III No 2, Desember, 2000, h. 201

Ketentuan tentang konsiliasi dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 1 ayat (10) dan alinea ke-9 Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Hasil dari kesepakatan para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa konsiliasi harus dibuat secara tertulis dan ditanda tangani secara bersama oleh para pihak yang bersengketa, dan didaftarkan di Pengadilan Negeri. Kesepakatan tertulis dari konsiliasi ini bersifat final mengikat para pihak.

5. Penilaian Ahli

Yang dimaksud dengan penilaian ahli adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase. Dalam Pasal 1 angka 8 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 berbunyi :

“Lembaga arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu, lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa.”

Dalam suatu bentuk kelembagaan, arbitrase ternyata tidak hanya bertugas untuk menyelesaikan perbedaan atau perselisihan pendapat maupun sengketa yang terjadi di antara para pihak dalam suatu perjanjian pokok, melainkan juga dapat memberikan konsultasi dalam bentuk opini atau pendapat hukum atas permintaan dari setiap pihak yang melakukannya. Oleh sebab itu, pendapat diberikan atas permintaan dari para pihak secara bersama-sama dengan melalui mekanisme

sebagaimana halnya suatu penunjukan (lembaga) arbitrase untuk menyelesaikan suatu perselisihan atau sengketa, maka pendapat hukum ini juga bersifat final. Sebenarnya sifat dari pendapat hukum yang diberikan oleh lembaga arbitrase ini termasuk dalam pengertian atau bentuk putusan lembaga arbitrase.

Dalam hubungan dengan perlindungan konsumen yang sering terjadi adalah tuntutan hak yang dikemukakan oleh konsumen karena merasa rugi oleh suatu produk barang atau jasa. Dalam kaitan ini, setidaknya ada tiga masalah yang sering menjadi bahan diskusi, yakni :³⁶

1. Masalah prinsip ganti rugi yang didalamnya mencakup nsistem pembuktian.
2. Masalah lembaga tempat penyelesaian sengketa, termasuk di dalam peranan lembaga-lembaga di luar pengadilan; dan
3. Yang akhir-akhir ini sering dibicarakan adalah cara mengajukan tuntutan hak (gugatan) apakah harus selalu individual atau boleh kelompok (*class/representative action*).

Sebagaimana diketahui bahwa dalam masyarakat dunia ada dua sistem hukum yang besar pengaruhnya terhadap perkembangan hukum negara-negara di dunia yaitu sistem hukum *Anglo Saxon* dan sistem hukum Eropa Kontintel. Kedua sistem tersebut secara teoritis mempunyai perbedaan yang sangat ekstrem dalam pertumbuhan hukumnya.

³⁶⁾ Celina Tri Siwi Kristianti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, h. 189

Dalam sistem Eropa Kontinental kedudukan hakim tidak berperan strategis dalam membuat atau menciptakan hukum. Sedangkan hukum *Anglo Saxon* hakim sangat berperan dalam menciptakan hukum atau terkenal dengan doktrin *precedent*. Oleh karena itu, suatu yurisprudensi putusan pengadilan harus diikuti dalam memutus suatu perkara selanjutnya.

Dalam sengketa konsumen, pada umumnya korban bersifat massal (*mass accident*). Secara teknis konsumen yang dirugikan mengalami kesulitan apabila mengajukan gugatan, karena harus membuat kuasa khusus kepada pengacara, sementara kasusnya sama. Dengan gugatan *class action* terhadap kasus yang sama, cukup diwakili oleh beberapa korban yang menuntut secara perdata ke pengadilan.

Secara bebas dapat diartikan suatu *class action* adalah suatu cara yang diberikan kepada sekelompok orang yang mempunyai kepentingan dalam suatu masalah, baik seorang atau lebih anggotanya menggugat atau digugat sebagai perwakilan kelompok tanpa harus turut serta dari setiap kelompok.

Kriteria untuk menentukan suatu perkara dapat tidaknya menjadi *class action* :

- a. Orang yang terlibat sangat banyak, dengan kelompok yang jelas.
- b. Adanya kesamaan tuntutan dari suatu fakta dan hukum yang sama dan sejenis.
- c. Tidak memerlukan kehadiran setiap orang yang dirugikan.

- d. Upaya *class action* lebih baik daripada gugatan individual.
- e. Perwakilan harus jujur, layak dan dapat melindungi kepentingan orang yang diwakili.
- f. Disahkan oleh pengadilan

Apabila dalam suatu putusan pengadilan yang sudah mempunyai kekuatan hukum yang tetap, pihak korban (konsumen yang dirugikan) dimenangkan, maka korban yang lain yang tidak mengajukan gugatan juga dapat meminta ganti rugi tanpa harus mengajukan gugatan baru. Konsep dan penerapan *class action* lebih dikenal di negara-negara yang menganut tradisi *common law system* (sistem hukum *Anglo Saxon*) dan dapat dicampuradukkan dengan konsep “hak gugat LSM “ (*legal standing*).

Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menerapkan konsep *class action* sebagaimana diatur didalam pasal 46, yang antara lain menyatakan, bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh “sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama”. Pasal ini pun menyatakan bahwa gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen diajukan kepada peradilan umum (ayat (2)). Didalam penjelasan pasal 46 tersebut dinyatakan bahwa undang-undang ini mengakui gugatan kelompok *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, yang salah satu di antaranya adalah

adanya bukti transaksi. Dengan demikian menurut undang-undang ini, *class action* diajukan oleh konsumen apabila memenuhi ketentuan bahwa:

1. Konsumen benar-benar dirugikan, dan
2. Secara hukum dapat dibuktikan.

Pada dasarnya persyaratan bukan terletak pada kapan suatu sengketa konsumen dapat diajukan melalui gugatan menggunakan *class action*. Karena persyaratan itu merupakan persyaratan pada umumnya bagi seorang hakim yang akan memutuskan ganti rugi yang harus disertai dengan pembuktian. Dengan demikian, undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sama sekali tidak memuat persyaratan yang memungkinkan pengajuan gugatan dengan *class action*.

Meskipun perkembangan *class action* dimulai oleh sistem hukum *Anglo Saxon*, namun kebutuhan adanya *class action* merupakan kebutuhan universal bagi setiap bangsa yang saat ini memasuki tahap pembangunan yang selalu menghadapi resiko yang sangat besar. Kemajuan teknologi dan laju pembangunan yang semakin berkembang biasanya diikuti oleh berkembangnya yang dihasilkan dan dikonsumsi oleh masyarakat banyak, yang memberi peluang resiko terhadap pemakaiannya/penggunaanya. Resiko yang ditimbulkan dapat memberikan kemungkinan terjadinya *mass accident* atau *mass injury*. Dengan demikian, pengakuan terhadap *class action* untuk sengketa konsumen dalam perundang-undangan perlindungan konsumen merupakan suatu kebutuhan.

1. **Prosedur *Class Action* Pada Penyelesaian Masalah**

Gugatan kelompok atau lebih lazim disebut *class action* atau *class repesen tative* adalah pranata hukum yang berasal dari sistem *Common Law*. Walaupun demikian, dibanyak negara *Civil Law*, prinsip tersebut diabdopsi, termasuk dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).³⁷

Class Action merupakan instrumen hukum yang dapat menjamin tuntutan ganti kerugian berifat massal.³⁸

Gugatan Perwakilan Kelompok adalah suatu tata cara pengajuan gugatan, dalam mana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk sendiri atau untuk mereka sekaligus untuk mewakili kelompok orang yang jumlah banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok dimaksud.³⁹

Namun, konsep tersebut belum memberikan penjelasan terhadap beberapa rumusan gugatan perwakilan yang dituangkan dalam beberapa undang-undang.⁴⁰

³⁷⁾ Sidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta, 2000, h. 52

³⁸⁾ Celina Tri Siwi Kristianti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, h. 191

³⁹⁾ Peraturan Mahkamah Agung Tahun 2002 Pasal 1 huruf a, dalam Inosentius Samsul, Perlindungan Konsumen, Universitas Indonesia, 2004, h. 211

⁴⁰⁾ Ibid

Walapun baru dimasukkan kedalam Undang-Undang Pelindungan Konsumen, tidak berarti gugatan-gugatan konsumen selama ini belum mencoba menggunakan prinsip *class action*. Undang-undang Pelindungan konsumen mengakomodasikan gugatan kelompok (*class action*) ini dalam Pasal 46 ayat (1) huruf(b). Ketentuan ini menyatakan gugatan atas penyelenggara pelaku usa dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan bersama. Pejelasan dari rumusan itu menyatakan, gugatan kelompok tersebut harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adanya bukti transaksi.

Gregory mengemukakan persyaratan yang harus dipenuhi untuk berjalannya proses *class action* ini cukup berat, yaitu tuntutan anggota kelompok itu hanya dapat digabungkan kalau mereka secara bersama mempunyai kepentingan dalam satu hak.⁴¹

2. Legal Standing Untuk LPKSM

Selain gugatan kelompok (*class action*), Undang-Undang Perlindungan Konsumen kemungkinan proses beracara yang dilakukan oleh lembaga tertentu yang memiliki *legal standing*. Hak yang dimiliki lembaga demikian dikenal dengan hak gugat LSM (*NGO's standing*).

⁴¹⁾ Celina Tri Siwi Kristianti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, h. 193

Rumusan legal standing dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditemukan dalam Pasal 46 ayat (1) huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi :⁴²

“Lembaga Perlindungan Konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya yang menyebutkan dengan tegas, tujuan didirikannya organisasi tersebut untuk kepentingan Perlindungan Konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya”.

Dalam definisi yang diberikan oleh Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 , jelas ada keinginan agar setiap lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) itu diwajibkan terdaftar dan diakui oleh pemerintah. Tanpa pendaftaran dan pengakuan itu, ia tidak dapat menyanggah hak sebagai para pihak dalam proses beracara di pengadilan, terutama berkaitan dengan pencarian *legal standing* LPKSM.

Secara administratif ada konsekuensi logis karena pendaftaran dan pengakuan itu dengan sendirinya dapat dicabut oleh pihak yang memberikan, dalam hal ini pemerintah, misalnya dalam alasan LPKSM menyimpang dari fungsi dan tugas semula. Kewenangan demikian di satu sisi lain berguna untuk mencegah munculnya LPKSM “gadungan”

⁴²⁾ Ibid, h. 195

yang berpotensi merugikan konsumen, tetapi di sisi lain juga membuka kesempatan munculnya perlakuan diskriminatif pemerintah terhadap LPKSM tertentu yang krisis.

3. *Small Claim Court*

Konsep small claim court merupakan suatu usaha untuk membantu konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum dengan menerapkan asas hukum berpekara dengan murah, cepat, sederhana, dan biaya ringan. Hal ini disebabkan oleh claim court adalah semacam peradilan kilat, dengan hakim tunggal, tanpa ada keharusan menggunakan pengacara, berbiaya ringan, dan tidak ada upaya hukum banding. Sengketa konsumen pada umumnya memiliki nilai nominal yang kecil, sehingga tidak praktis apabila gugatan untuk meminta ganti rugi dilakukan melalui perdilan umum. Peradilan umum selain mahal juga membutuhkan waktu yang relatif lama dan prosedurnya yang cukup rumit. Adanya small claim court diharapkan mampu memberikan akses kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha, meskipun nilai nominal yang disengketan sangat kecil.⁴³

Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) untuk mendapatkan kesepakatan dari pelaku usaha (tergugat) mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi serta untuk tida terjadinya kesalahan yang sama maka di dalam Pasal 45

⁴³) Ari Purwadi, Pengaturan Persoalan Perlindungan Konsumen Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, Yustika, 2000, h. 287

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dicantumkan bahwa:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha 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.
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan (Pasal 27 SK Menperindang Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di BPSK (Pasal 54 ayat (4) jo. Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Surat Keputusan Menperindang Nomor 350/MPP/Kep/12/2001), yaitu :⁴⁴

⁴⁴) Yusuf Shofie, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, h. 34-38

1. Persidang dengan cara konsiliasi
2. Persidangan dengan cara mediasi
3. Persidangan dengan cara arbitrase.

Penjelasanya sebagai berikut :

1. Persidangan dengan cara konsiliasi

Inisiatif salah satu pihak atau para pihak membawa sengketa konsumen ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ditangani oleh Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat pasif dalam persidangan dengan cara konsiliasi. Sebagai pemerantara antara pihak yang bersengketa, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertugas berdasar Pasal 28 Surat Keputusan Menperindag Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001):

- 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 peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Prinsip dan tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara ada 2 (dua) berdasarkan pasal 29 Surat Keputusan Menperindag Nomor. 350/MPP/Kep/12/ 2001:

1. Proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak,

sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK) bertindak pasif sebagai konsiliator.

2. Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.

2. Persidangan dengan cara mediasi

Cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sama halnya dengan cara konsiliasi. Keaktifan majelis Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) sebagai pemerantara dan penasehat Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara mediasi.⁴⁵

3. Persidangan dengan cara arbitrase

Pada persidangan dengan cara ini para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Proses pemilihan Majelis BPSK dengan cara arbitrase ditempuh melalui 2 (dua) tahap berdasarkan Pasal 32 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

1. Parah pihak memilih abitor dari anggota BPSK yang bersal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota BPSK.
2. Arbitor yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih abitor ketiga dari anggota BPSK dari unsur pemerintah sebagai ketua Majelis BPSK. Jadi unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi Ketua Majelis BPSK.⁴⁶

⁴⁵⁾ Celina Tri Siwi Kristianti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, h. 200

⁴⁶⁾ Ibid

3.2.2 Prinsip-Prinsip Untuk Mencapai Efektifitas Pelaksanaan Undang-Undang Pelindungan Konsumen

Demi terwujudnya pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang bernuansa keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen, maka pengaturan Undang-Undang Pelindungan konsumen harus mencakup :

- a. *Prinsip strict liability* dalam arti pelaku usaha bertanggung jawab langsung terhadap korban produknya.
- b. *Small claim cour*, sistem peradilan cepat, murah, dan sederhana.⁴⁷

Sistem ini sangat cocok bagi kondisi konsumen yang tergolong memiliki tingkat ekonomi yang lemah. Disamping itu, ada tiga jenis sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha/ penjual, yakni :

- a. Sanksi administrasi diatur didalam Pasal 60 Undang-Undang pelindungan Konsumen, bahwa :⁴⁸
 1. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha.
 2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000.00 (dua ratus juta rupiah).
 3. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam perundang-undangan.

⁴⁷⁾ Marianus Gaharpung, Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha, Jurnalistika, 2000, h. 44-45

⁴⁸⁾ Undang-undang Perlindungan Konsumen

b. Sanksi pidana pokok dalam Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa :⁴⁹

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa :

- a. Perampasan barang tertentu.
- b. pengumuman putusan hakim.
- c. pembayaran ganti rugi.
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu menyebabkan timbulnya kerugian konsumen.
- e. Kewajiban penarikan barang peredaran;atau
- f. Pencabutan izin usaha.

Di samping itu, demi tercapainya pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dirugikan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor exstern dan intern dari sistem tersebut, seperti perumusan substansi perundang-undangan yang memenuhi rasa keadilan masyarakat, aparat yang memadai baik secara kualitatif maupun kuantitatif, saran yang cukup bagi para petugas untuk melaksanakan kewajibannya, tidak mengabaikan budaya hukum yang terdapat di masyarakat political will dari pihak yang memiliki posisi dalam struktur kekuasaan demikian dominan.⁵⁰

⁴⁹) Ibid

⁵⁰) Marianus Gaharpung, Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha, *Jurnalistika*, 2000, h. 45

Akhirnya, upaya untuk melindungi konsumen dari ulah pelaku usaha atau penjual yang tidak jujur berpulang kepada kesadaran seluruh lapisan masyarakat dengan meningkatkan keseriusan, kepekaan dan kepedulian untuk saenantiasa mengontrol penggunaan produk yang beredar dipasaran.⁵¹

3.2.3 Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Transaksi *E-commerce* Dalam Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)

Berdasarkan ketentuan pada Pasal 20 Ayat (2) Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) bahwa persetujuan yang terjadi pada transaksi elektronik harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik. Asas konsensualisme sebagai dasar dari transaksi *E-commerce* memiliki arti sebagai bentuk kesepakatan yang terjadi antara penjual dan pembeli. Penyelesaian sengketa yang terjadi dalam transaksi *E-commerce* terdapat dalam Bab VIII tentang Penyelesaian Sengketa Undang-Undang Informasu Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang menjelaskan :⁵²

1. Pasal 38 :

“Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak menyelenggara Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. Masyarakat dapat mengajukan

⁵¹⁾ Celina Tri Siwi Kristianti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, h. 202

⁵²⁾ Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik

gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan-Undangan.”

2. Pasal 39 :

“Gugatan secara perdata dilakukan dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau lembaga-lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya. Para konsumen yang telah dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui peradilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela antara para pihak yang bersengketa sesuai dengan ketentuan Pasal 45 ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE).⁵³

Bahwa terdapat budaya hukum di masyarakat yang menjadi faktor atau pengaruh dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan.⁵⁴

Gugatan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjelaskan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai tujuan

⁵³⁾ Ibid

⁵⁴⁾ Kurniawan, Permasalahan dan Kendala Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Jurnal Dinamika Hukum, 2012, h. 12

yang sama, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, badan hukum atau yayasan yang dalam anggarannya memiliki tujuan untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan anggaran dasar dari pemerintah maupun instansi terkait yang apabila dalam penerapan tersebut telah menimbulkan kerugian materi yang besar ataupun korban yang tidak sedikit.⁵⁵

Alur penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha baik secara publik maupun privat telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bahwa penuntasan problematika konsumen memiliki suatu ciri khas yaitu pihak yang bersengketa dapat memilih lingkungan peradilan yang meliputi penyelesaian diluar pengadilan. Hal ini terdapat dalam ketentuan Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa penyelesaian perkara dapat dilakukan melalui cara-cara berikut ini :

1. Cara damai merupakan penyelesaian tanpa melibatkan BPSK maupun pengadilan. Konsumen dan pelaku usaha menuntaskan perkara secara kekeluargaan. Penyelesaian terlepas dari aturan Pasal 1851-1864 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pada pasal tersebut terdapat aturan maupun syarat-syarat yang memiliki kekuatan hukum, serta perdamaian yang mengikat.

⁵⁵) Mukti Fajar, Penyelesaian Sengketa Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi *E-commerce* melalui Sistem Cash On Delivery, Media Of law And Sahriah, 2020, h. 155

2. Cara menyelesaikan sengketa melalui pengadilan, konsumen wajib mengikuti aturan-aturan yang ada pada peradilan umum. Segala keputusan telah dibuat oleh majelis yang menandatangani sengketa konsumen dan pelaku usaha.

3. Penyelesaian perkara melalui BPSK.

Transaksi jual beli yang dilakukan secara *online* secara tidak langsung terikat Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) sebagai penyelenggara transaksi elektronik. Pelaku usaha memiliki kewajiban dalam transaksi elektronik. Dalam transaksi elektronik gugatan ganti rugi dapat dilakukan apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana yang diatur pada Undang-Undang Pelindungan Konsumen dan PP PSTE sebagai penyelenggara transaksi elektronik. Beberapa kewajiban pelaku usaha tercantum pada Pasal 49 PP PSTE yaitu :

1. Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar, berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang akan ditawarkan.
2. Pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak maupun iklan.
3. Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang telah dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian ataupun adanya cacat yang tersembunyi.

4. Pelaku usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirimkan tanpa adanya dasar kontrak.⁵⁶

Mengingat konsumen memiliki hak dalam menggugat ganti rugi kepada pelaku usaha yang tidak dapat memenuhi kewajiban tersebut, dikarenakan timbulnya kerugian dari pihak konsumen. Pelaku usaha memiliki keterikatan dengan ketentuan yang disepakati dalam kontrak pada suatu transaksi atau produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan iklan dari pelaku usaha, maka konsumen dapat melapor ke BPSK untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha. Transaksi berupa penetapan ganti rugi paling besar Rp. 200.000.000.00 (dua ratus juta rupiah) yang dapat dibebankan pada pelaku usaha.

Hal ini menunjukkan bahwa pembentukan lembaga BPSK adalah untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumendengan proses penyelesaian sengketa konsumen. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 60 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bahwa penyelesaian sengketa pada nominal yang kecil dan sederhana bukanlah pilihan yang efektif dilakukan di pengadilan. Disamping biaya perkara yang harus dikeluarkan cukup besar, proses penyelesaian sengketa memakai hukum acara yang formal dan memerlukan waktu yang cukup lama.

⁵⁶) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Maka transaksi elektronik yang dilakukan dapat berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan PP PSTE sebagai dasar dalam penyelesaian permasalahan. Terkait dengan perlindungan konsumen dalam ketentuan Pasal 49 Ayat (1) PP PSTE menjelaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar, yang akan berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.⁵⁷

Apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, maka Pasal 49 Ayat (3) PP PSTE mengatur secara khusus mengenai hal tersebut.

Permasalahan dalam penggunaan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dengan menggunakan media E-Commerce, maka perjanjian dalam transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh pembeli telah diterima dan disetujui oleh penjual sebagaimana diatur dalam Pasal 20 ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).⁵⁸

Maka dari itu apabila terjadi sengketa antara Konsumen dan Pelaku usaha dalam Transaksi E-commerce melalui sistem pembayaran Cash On Delivery (COD), seperti kasus sengketa barang yang dikirim kepada Konsumen tidak sesuai dengan Iklan yang telah ditawarkan,

⁵⁷) Ibid

⁵⁸) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik

maka penyelesaian sengketa yang bisa dipilih dengan metode penyelesaian sengketa diluar pengadilan,yaitu dengan cara Konsumen dapat mengembalikan Produk atau barang yang tidak sesuai tersebut kepada Pelaku usaha, Dan Pelaku usaha berhak memberikan waktu kepada Konsumen untuk mengembalikan barang yang tidak sesuai tersebut, dan wajib mengganti barang tersebut atau mengbitkan sejumlah uang yang telah diberikan kepada pelaku usaha tersebut.