

# PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI ELEKTRONIK<sup>1</sup>

Oleh : Abdul Mifta Farid Munte<sup>2</sup>  
Abdurrahman Konoras<sup>3</sup>  
Meiske Tineke Sondakh<sup>4</sup>

## ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaturan hukum tentang transaksi elektronik dan bagaimana bentuk perlindungan hukum pada transaksi elektronik dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif, disimpulkan 1. Perlindungan Konsumen pada Transaksi Elektronik adalah perlindungan konsumen yang bersifat khusus dari ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Khususnya ialah pada Transaksi Elektronik, terdapat perbedaannya dari transaksi konvensional seperti jual beli, tukar menukar atau sewa menyewa. 2. Penyelesaian sengketa konsumen pada Transaksi Elektronik dapat ditempuh melalui penyelesaian sengketa di pengadilan (litigasi) dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi), baik secara arbitrase maupun secara alternatif penyelesaian sengketa yang terdiri atas : mediasi, negosiasi, konsiliasi, konsultasi dan lainnya, bahkan dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa merupakan sengketa keperdataan yang menyangkut kerugian diderita oleh konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, Transaksi, Elektronik

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang- Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, merupakan dasar hukum dari kegiatan transaksi secara elektronik di Indonesia. Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 jo. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 menyatakan bahwa "Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan

Komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya."

Abdul Halim Berkatullah<sup>5</sup>, mengemukakan bahwa transaksi elektronik untuk kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik (*electronic commerce/e-Commerce*) telah menjadi bagian dari perdagangan nasional dan internasional. Kenyataan ini menunjukkan bahwa konvergensi di bidang teknologi informasi, media dan komunikasi. Kegiatan melalui media sistem elektronik, yang disebut juga ruang siber (*cyber space*), meskipun bersifat virtual dapat dikategorikan sebagai tindakan atau perbuatan hukum yang nyata.

Pada bidang perdagangan, praktik transaksi berupa jual beli lazimnya dilakukan antara penjual dan pembeli, serta berlaku secara nyata. Transaksi jual beli sebagai bagian dari transaksi dagang (e-Commerce) sudah menjadi hal umum dalam masyarakat sekarang ini. Pemesanan barang kebutuhan dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik seperti yang diselenggarakan oleh berbagai perusahaan di bidang transaksi elektronik, misalnya Tokopedia, Bukalapak, Lazada, BliBli, Shopee, dan lain sebagainya.

Pada transaksi elektronik, para pihak utama yang berkepentingan adalah pihak penjual dan pihak pembeli dan tunduk pada ketentuan Pasal 1457 KUH. Perdata yang berbunyi sebagai berikut :

"Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan."<sup>6</sup>

Pasal 1457 KUH Perdata menyebutkan jual beli sebagai suatu perjanjian atau kontrak. Tetapi pada transaksi elektronik, bentuk perjanjian atau kontraknya pun dilakukan secara elektronik. Pasal 1 Angka 17 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 jo. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) merumuskan bahwa "Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik."

<sup>5</sup> Abdul Halim Berkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik, Sebagai Panduan Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, Nusa Media, Bandung. 2017.

<sup>6</sup> R. Subekti dan R. Tjirtosudibio, 2002. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta, hlm. 366.

<sup>1</sup> Artikel Skripsi.

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 17071101686

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi

Kegiatan transaksi elektronik akan melibatkan para pihak yang utama atau pokok, yakni pihak pembeli dan pihak penjual dan dilakukan secara elektronik. Kedudukan atau posisi pihak pembeli dalam transaksi elektronik inilah yang masih bermasalah secara hukum. Perlindungan hukum kepada pembeli selaku konsumen adalah bagian dari hukum perlindungan konsumen, dan tidak terpisahkan dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Masalah yang berlanjut dari perlindungan konsumen, ialah mengapa hukum, dalam hal ini undang-undang lebih menaruh perhatian pada kepentingan konsumen dalam bentuk perlindungan konsumen. Mengapa tidak disebutkan hukum perlindungan produsen, oleh karena kehadiran produsen tidak lepas dari pihak dan kepentingan konsumen itu sendiri.

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Proses sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikit pun. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen.<sup>7</sup>

Kedudukan atau posisi konsumen yang lemah dibandingkan dengan kedudukan dan posisi produsen tersebut, menyebabkan peluang timbulnya pertanggungjawaban hukum dalam hubungan hukum pada transaksi elektronik, misalnya, barang yang dipesan keliru mengenai jumlahnya atau mereknya, atau barang yang dipesan menjadi berkurang. Bagaimana pertanggungjawaban hukum ini menjadi aspek hukum penting dalam perlindungan hukum bagi konsumen pada transaksi elektronik.

Perlindungan hukum pada transaksi elektronik berpangkal dari transaksi elektronik merupakan suatu hubungan hukum perjanjian yang didalamnya terdapat sejumlah hak dan kewajiban para pihak. Pemenuhan kewajiban yang telah diperjanjikan berarti sebagai suatu prestasi yang tidak dipenuhinya prestasi berarti terjadi wanprestasi dengan segala akibat hukumnya.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan hukum tentang transaksi elektronik?

---

<sup>7</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2017. Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 10.

2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum pada transaksi elektronik?

## C. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, pada penelitian hukum normatif, bahan pustaka merupakan data dasar yang dalam penelitian digolongkan sebagai data sekunder.<sup>8</sup>

## PEMBAHASAN

### A. Pengaturan Hukum Transaksi Elektronik

Sebelum diberlakukannya Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 jo. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, lazimnya dalam banyak aspek transaksi masih dilangsungkan berdasarkan sistem transaksi konvensional seperti jual beli barang secara langsung antara para pihak, dan belum menggunakan piranti elektronik.

Penjelasan Umum atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, menjelaskan antara lainnya, saat ini telah lahir suatu rezim hukum baru yang dikenal dengan hukum siber atau *Cyber Law*, secara internasional digunakan untuk istilah hukum yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Demikian pula, hukum telematika yang merupakan perwujudan dari konvergensi hukum telekomunikasi, hukum media dan hukum informatika. Istilah lain yang digunakan adalah hukum teknologi informasi (*law of information technology*), hukum maya (*virtual world law*), dan hukum mayantara.

Pasal 44 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, menentukan alat-alat bukti pada tindak pidana dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, yang terdiri atas dua bagian besar. Pertama, alat bukti menurut ketentuan peraturan perundang-undangan; dan Kedua, alat bukti yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.

Pengaturan tentang Hukum Teknologi Informasi semakin lengkap ketika dilakukan perubahannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dengan

---

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2013. *Penelitian Hukum Normatif. Suatu Tinjauan Singkat*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 24.

pengaturan yang demikian, di Indonesia telah berlaku hukum positif yang mengatur tentang Transaksi Elektronik berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 jo. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008.

Alat bukti dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, pertama, ialah ketentuan Pasal 1 Angka 1 yang merumuskan bahwa "Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (electronic mail), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diubah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya."

Kemudian ketentuan Pasal 1 Angka 4 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang dirumuskan bahwa "Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui Komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti yang dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya."

## **B. Perlindungan Hukum pada Transaksi Elektronik**

Kegiatan Transaksi Elektronik adalah kegiatan yang melibatkan sekurang-kurangnya dua subjek hukum dan terjalin dalam suatu Kontrak atau Perjanjian, yang tentunya adalah Kontrak Elektronik.

Adanya para pihak dalam Transaksi Elektronik menyebabkan para pihak yang bersangkutan ditempatkan sebagai pihak produsen atau pelaku usaha, dan di pihak lain ialah konsumen. Para pihak yang bersangkutan membuat suatu kontrak secara elektronik seperti transaksi jual beli barang tertentu, seperti baju, arloji, *handphone*, dan lain sebagainya.

Transaksi Elektronik semacam itu adalah transaksi dagang yang lazim dikenal sebagai e-

*Commerce*. Abdul Halim Barkatullah<sup>9</sup>, menerangkan, penggunaan internet dalam *e-Commerce* ini memberikan dampak yang sangat positif, yakni dalam kecepatan dan kemudahan serta kecanggihan dalam melakukan interaksi global tanpa batasan tempat dan waktu yang kini menjadi hal yang biasa. Transaksi bisnis yang lebih praktis tanpa perlu kertas dan pena, perjanjian *face to face* (bertemu secara langsung) pelaku bisnis kini tidak diperlukan lagi, sehingga dapat dikatakan perdagangan elektronik atau *e-Commerce* ini menjadi penggerak ekonomi baru dalam bidang teknologi khususnya di Indonesia.

Hubungan hukum para pihak, yakni konsumen dan produsen karena terjalin dalam suatu Kontrak Elektronik, tentunya menjadi dasar hukum bagi para pihak namun jika dicermati, kedudukan atau posisi pihak konsumen dalam Transaksi Elektronik belum sepenuhnya mendapatkan perlindungan hukum yang pantas.

Berkaitan dengan perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ditentukan terkait dengan sistem atau model pemesanan barang, yang pada Pasal 16 disebutkan, "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang :

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. Tidak menepati janji atau suatu pelayanan dan/atau prestasi."

Ketentuan Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tersebut merupakan ketentuan yang terkait dengan adanya suatu transaksi, yang mengandung arti adanya kehendak para pihak melakukan transaksi seperti jual beli tertentu yang dipesan terlebih dahulu. Bentuk dan cara pemesanannya tidak disebutkan dengan jelas apakah dipesan melalui seseorang, dipesan melalui telepon, dan berbagai perangkat elektronik lainnya serta perihal kesepakatan dan akibat hukumnya.

Pembahasan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tersebut, secara tegas dan jelas dibebankan kepada pelaku usaha, bukan kepada konsumen, dengan pembebanan bagi pelaku usaha tersebut, jelaslah merupakan bentuk perlindungan hukum melalui ketentuan peraturan perundang-undangan, yakni perlindungan hukum yang bersifat preventif.

---

<sup>9</sup> Abdul Halim Barkatullah, Op Cit, hlm. 29.

Perlindungan hukum yang bersifat represif, dilakukan apabila timbul permasalahan dan penyelesaian sengketa dalam hukum perlindungan konsumen. Masalah perlindungan konsumen yang dihadapi selama ini terutama karena tidak adanya keseimbangan posisi konsumen dengan produsen, sehingga untuk menciptakan keseimbangan tersebut diperlukan pemberdayaan konsumen dengan cara menegakkan hak-hak konsumen.<sup>10</sup>

Perlindungan hukum secara represif terhadap konsumen dapat ditempuh melalui penyelesaian sengketa secara hukum baik melalui lembaga peradilan (litigasi) maupun di luar peradilan atau non-litigasi (mediasi, negosiasi, arbitrase dan lain sebagainya).

Celine Tri Siwi Kristiyanti<sup>11</sup>, menerangkan, 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 penyelesaian alternatif, yaitu karena ingin memangkas birokrasi perkara, biaya dan waktu, sehingga relatif lebih cepat dengan biaya relatif lebih ringan, lebih dapat menjaga harmoni sosial dengan mengembangkan budaya musyawarah dan budaya non-konfrontatif.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, menentukan pada Pasal 47 bahwa, "Penyelesaian Sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen."

Berikutnya ialah keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang pada Pasal 1 Angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dirumuskan bahwa "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen."

Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan "Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Mencermati tugas dan wewenang BPSK, dapat dikatakan bahwa tugas dan wewenang BPSK ini lebih luas dari sebuah badan peradilan perdata, karena selain yang berkaitan dengan perkara, BPSK ini sudah sampai pula pada tugas konsultasi yang merupakan tugas dan wewenang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan pengawasan yang merupakan tugas dan wewenang pemerintah, masyarakat dan lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

Idealnya BPSK ini adalah sebuah lembaga arbitrase yang tugas-tugasnya berada pada

<sup>10</sup> Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Op Cit, hlm. 180.

<sup>11</sup> Celine Tri Siwi Kristiyanti, Op Cit, hlm. 184

lingkup mencari pemecahan/penyelesaian sengketa konsumen dengan jalan kesepakatan atau perdamaian dalam kerangka hukum yang berlaku. Dengan tugas seperti ini maka BPSK dapat dengan segera memberikan putusannya untuk mengakhiri sengketa konsumen.<sup>12</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan pada Pasal 54 ayat (3) yang berbunyi "Putusan majelis bersifat final dan mengikat." Begitu besar dan tingginya kekuatan mengikat dari putusan BPSK yang notabene bukan sebagai lembaga peradilan sebagaimana di lingkungan Peradilan Umum, dalam praktiknya putusan yang bersifat final dan mengikat tersebut banyak dimentahkan oleh peradilan umum.

Tidak kuatnya kekuatan mengikat putusan BPSK, antara lainnya pada ketidakmampuannya melakukan eksekusi putusan sendiri, melainkan meminta lembaga peradilan untuk melakukan eksekusi terhadap putusan tersebut. Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan pada Pasal 57 bahwa "Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen dirugikan."

Namun bilamana pelaku usaha mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK, maka ditentukan pada Pasal 58 ayat-ayatnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sebagai berikut :

- 1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- 2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- 3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

Pembahasan tentang perlindungan konsumen melalui penyelesaian sengketa konsumen tersebut, merupakan perlindungan konsumen dalam arti umum dan luas, yakni dapat mencakup pelbagai bagian atau sektor dari ruang lingkungannya. Pembahasan yang lebih sempit

ialah berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang pada Bab VIII tentang Penyelesaian Sengketa.

Sengketa mengenai kerugian yang diderita oleh konsumen termasuk dalam Transaksi Elektronik yang menimbulkan kerugian, merupakan sengketa keperdataan. Di samping arbitrase, maka penyelesaian sengketa perdata secara mediasi menjadi bagian penting.

Sebagai suatu cara penyelesaian sengketa, maka mediasi dipandang sebagai cara yang tepat dibandingkan cara-cara lainnya, oleh karena pendekatan penyelesaian secara damai di antara pihak-pihak yang bersengketa menjadi tujuannya. Melalui pencarian upaya damai, kemungkinan para pihak yang bersengketa dapat memulihkan hubungannya seperti pada keadaan semula, yaitu keadaan tidak bersengketa, dan hubungan-hubungan bisnis pun dapat berlanjut.

Transaksi Elektronik merupakan fenomena baru dalam hubungan hukum perlindungan konsumen. Transaksi Elektronik yang merupakan kelanjutan dari transaksi konvensional, tumbuh dan berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi yang tidak luput dari masalah hukum dalam pembuktiannya, baik melalui peradilan maupun di luar peradilan.

Pembuktian adanya Transaksi Elektronik serta perlindungan hukumnya dapat ditemukan aspek hukumnya pada kontrak atau perjanjian elektronik itu memiliki keabsahan atau legalitasnya, karena dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 telah diakui legalitasnya apakah termasuk Kontrak Baku atau Perjanjian Baku, yang merupakan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Bab IV Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Perlindungan Konsumen pada Transaksi Elektronik adalah perlindungan konsumen yang bersifat khusus dari ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Khususnya ialah pada Transaksi Elektronik, terdapat perbedaannya dari transaksi konvensional seperti jual beli, tukar menukar atau sewa menyewa. Transaksi Elektronik berlangsung tanpa bertemu

---

<sup>12</sup> Janus Sidabalok, Op Cit, hlm. 186.

- secara tatap muka (face to face) antara konsumen dengan produsen, dan pembuktian adanya transaksi hanya dibuktikan dengan Transaksi Elektronik termasuk pula Dokumen Elektronik.
2. Penyelesaian sengketa konsumen pada Transaksi Elektronik dapat ditempuh melalui penyelesaian sengketa di pengadilan (litigasi) dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi), baik secara arbitrase maupun secara alternatif penyelesaian sengketa yang terdiri atas : mediasi, negosiasi, konsiliasi, konsultasi dan lainnya, bahkan dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa tersebut merupakan sengketa keperdataan yang menyangkut kerugian diderita oleh konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha merupakan bagian penting yang harus diwujudkan dalam proses penyelesaian sengketa, serta bukan berada pada domain sengketa pidana.

#### **B. Saran**

1. Upaya perubahan terhadap Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, perlu mencantumkan perihal perlindungan data pribadi nasabah dan mempertegas tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen.
2. Pembaruan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibutuhkan agar mampu menjawab tantangan dan perubahan zaman, perubahan kemajuan teknologi serta masyarakat. Kehadiran BPSK dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 perlu ditinjau kembali karena hanya berperan sebagai “peradilan semu”.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Berkatullah Abdul Halim, 2017. Hukum Transaksi Elektronik, Sebagai Panduan Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia, Nusa Media, Bandung.
- Kristiyanti Celina Tri Siwi, 2017. Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta.
- Miru Ahmadi, 2013. Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Sidabalok Janus, 2014. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Soekanto Soerjono dan Mamudji Sri, 2013. Penelitian Hukum Normatif. Suatu Tinjauan Singkat, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Subekti R. dan Tjirtosudibio R., 2002. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pradnya Paramita, Jakarta.