

DISPUTE RESOLUTION MECHANISM
CROSS-BORDER ELECTRONIC TRANSACTIONS ACCORDING TO LAW
NUMBER 19 OF 2016 CONCERNING AMENDMENTS TO LAW NUMBER 11 OF
2008 CONCERNING ELECTRONIC INFORMATION AND TRANSACTIONS

Permata Shofie Verlyana¹, Suratman², Isdiyana Kusuma Ayu³

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jl. Mayjen Haryono Nomor 193, Kota Malang
Email: 21901021176@unisma.ac.id

ABSTRAK

Cross-border electronic transactions carried out by sellers and consumers are still a problem because the terms and conditions when the online agreement is formed do not expressly and clearly contain a choice of law clause. Based on this, the author raises the formulation of the problem, namely how is the position of business actors and consumers in cross-border electronic transactions in the ITE Law? and how is the mechanism for resolving cross-border electronic transaction disputes if the parties are in an area with different jurisdictions from Indonesia? The writing of this thesis uses normative juridical method with statute approach and comparative approach, conceptual approach. Primary and secondary legal materials, and the analysis of legal materials is descriptive qualitative. In Indonesia, the institutions that handle parties in cross-border electronic transactions are BPN (National Consumer Protection Agency), BPSK (Consumer Dispute Resolution Agency) and BANI (Indonesian National Arbitration Board). In fact, Indonesia has legitimized ODR (Online Dispute Resolution) to resolve disputes, but it has not been able to run optimally considering that there is no clear reference regarding the procedures and procedures for implementing ODR (Online Dispute Resolution).

Keywords: Dispute resolution, Electronic transactions.

ABSTRAK

Transaksi elektronik lintas negara yang dilakukan oleh penjual dan konsumen masih menjadi persoalan dikarenakan dalam *terms and condition* pada saat kesepakatan secara online dibentuk tidak secara tegas dan jelas atau memuat klausul *choice of law*. Berdasarkan hal tersebut, penulis mengangkat rumusan masalah yaitu bagaimana kedudukan pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik lintas negara dalam UU ITE ? dan bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa transaksi elektronik lintas negara jika para pihak berada di wilayah yang berbeda yurisdiksi dengan Indonesia?. Penulisan skripsi ini menggunakan metode yuridis normatif dengan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan perbandingan (*comparative approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum primer, sekunder, dan analisis bahan hukumnya bersifat deskriptif kualitatif. Di Indonesia, lembaga yang menangani para pihak dalam transaksi elektronik lintas negara ialah BPN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional), BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dan BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia). Sejatinnya Indonesia telah melegitimasi ODR (*Online Dispute Resolution*) untuk menyelesaikan sengketa, namun belum bisa dijalankan dengan maksimal mengingat belum adanya acuan yang jelas terkait prosedur dan tata cara pelaksanaan ODR (*Online Dispute Resolution*).

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa, Transaksi Elektronik

PENDAHULUAN

¹ Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

³ Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

Bukan rahasia umum lagi jika internet memiliki kemajuan dalam perkembangan yang membuat masyarakat ingin melakukan sesuatu yang menguntungkan, mengingat dengan teknologi yang ada bisa mempermudah transaksi dan komunikasi melalui online. Berdasarkan hal tersebut melakukan suatu transaksi tidak harus dilakukan secara konvensional atau bertatap muka secara langsung, ini menjadi salah satu keuntungan dan daya tarik untuk konsumen dan penjual. Dari sisi konsumen, mereka bisa hanya berdiam diri di rumah tanpa harus berpergian untuk membeli suatu produk yang ingin di beli, sedangkan dari sisi penjual mereka diuntungkan dengan cara tidak perlu membuka toko, atau menyewa toko untuk membuka suatu usaha. Selain digunakan untuk interaksi antar masyarakat, kesempatan untuk berbisnis di media online ini ternyata cukup menjanjikan karena jarak dan perbedaan negara pun tidak akan menjadi halangan. Bermodalkan internet saja masyarakat bisa dengan mudah berinteraksi dan melakukan bisnis yang di inginkan.

Keadaan tersebut membuat kegiatan perekonomian di bidang bisnis menjadi *faceless*, dimana hal ini amat sangat menguntungkan dua sisi antara penjual dan pembeli karena tidak berperlu bertemu secara langsung untuk melakukan transaksi. Adanya penyelenggaraan transaksi elektronik tersebut atau biasa yang disebut dengan *electronic commerce* yang selanjutnya di singkat dengan *e-comme*. Dalam hal ini, mengacu berdasarkan adanya Pasal 1 ayat (2) menurut undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik yang selanjutnya di singkat dengan UU ITE, berbunyi sebagai berikut :

“Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.

Dalam transaksi *online cross border* atau biasa yang di sebut transaksi jual beli lintas negara ini menjadi banyak pro dan kontranya jika membahas tentang masalah hukum yang menyangkut perlindungan hukum konsumen, di karenakan para pihak semakin memiliki resiko dalam melakukan transaksi *e-commerce* dengan *merchant* dalam suatu negara atau berlainan negara. Karena di dalam jual beli melalui internet, seringkali terjadi kecurangan yang hanya menguntungkan satu pihak.

Kecurangan-kecurangan tersebut dapat terjadi yang menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang, dan pembayaran oleh konsumen. Kecurangan yang menyangkut pelaku usaha, misalnya pelaku usaha (*virtual store*) yang bersangkutan merupakan toko fiktif. Menyangkut barang yang di kirimkan oleh pelaku usaha, misalnya barang tersebut tidak dikirimkan kepada konsumen atau terjadi keterlambatan pengiriman yang berkepanjangan, atau bisa saja terjadi kerusakan atas barang yang dikirimkan atau barang yang di kirimkan cacat, dan lain-lain.⁴ Dalam

⁴ Abdul Halim Barkatullah (2003) , " *Tinjauan Hukum Bisnis E-Commerce* www.sanur.co.id," Tesis, Yogyakarta: Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada. h . 150.

perlindungan hukum bagi konsumen di kenal hak-hak kosumen secara universal yang harus di lindungi dan di hormati, yaitu antara lain:⁵

- a. Hak untuk di dengar
- b. hak keamaan dan keselamatan
- c. hak atas informasi
- d. hak untuk memilih
- e. hak atas lingkungan hidup

Bertolak dari hak-hak konsumen di atas,hal yang perlu di pertanyakan dari mana hak hak tersebut di peroleh. Bagaimana hak-hak tersebut dapat di nikmati, di pertahankan dan kapan adanya jaminan perlindungan. Secara universal, hak-hak tersebut adalah hak yang merekat pada setiap konsumen, masalah yurisdiksi atau tempat dimana terjadinya transaksi, masalah pilihan hukum atau pilihan forum, transaksi bisnis melalui media internet atau telematika tidak menjelaskan tempat dimana transaksi itu terjadi. Hal ini sangat penting secara yuridis, karena berkaitan dengan yurisdiksi pengadilan yang berwenang jika timbul sengketa dan masalah pilihan hukum (*choise of law*).⁶

Berdasarkan hal tersebut penulis merumuskan masalah sebagai berikut, a) Bagaimana kedudukan pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik lintas negara dalam UU ITE?; serta, b) Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa transaksi elektronik lintas negara jika para pihak berada di wilayah yang berbeda yuridiksi dengan Indonesia?.

Dalam penelitian menggunakan jenis penelitian normatif atau dikenal juga sebagai penelitian kepustakaan. Penelitian normatif dilakukan dengan studi bahan pustaka ataupun bahan sekunder. Pendekatannya dilakukan dengan mengacu pada hukum yang ada dan perundang-undangan yang berlaku.⁷ Pendekatan Penelitian ini menggunakan pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) yaitu dengan melakukan pengkajian peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan tema penelitian; pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) yaitu pendekatan mengacu pada landasan hukum yang dikemukakan oleh para ahli dan menggunakan pendekatan Perbandingan (*Comparative Approach*) yaitu pendekatan perbandingan dilakukan dengan membandingkan berbagai aspek yang sama dari sistem hukum yang berbeda sehingga menjadi terang mengenai persamaan dan perbedaannya.

Jenis dan sumber bahan hukum kajian ini menggunakan bahan-bahan hukum yang mendukung. Bahan hukum yang digunakan dibedakan menjadi:

- a. Bahan Hukum Primer

⁵ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (2000), ed. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, h. 39

⁶ Nindyo Pramono, (2001) *Revolusi Dunia Bisnis Indonesia Melalui E-Commerce dan E-Business: Bagaimana Solusi Hukumnya*, Artikel dalam Mimbar Hukum No. 39/X, Yogyakarta: Fakultas Hukum UGM. h. 3

⁷ Soerjono Soekanto, (2004) *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta:Raja Grafindo Persada, h. 13.

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya bahan-bahan tersebut mempunyai kekuatan hukum mengikat, kekuatan hukum yang mengikat⁸.

Bahan hukum primer yang berkaitan yaitu:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- 5) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan mengenai bahan hukum primer, serta dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder meliputi buku hukum yang memuat teori-teori dan konsep tentang hukum, pandangan para pakar, jurnal ilmiah, makalah dan lain sebagainya.⁹

Teknik Pengumpulan Bahan Hukum yaitu bahan hukum yang sifatnya melengkapi kedua bahan hukum di atas. Penelitian kepustakaan menggunakan studi pustaka, dari bahan hukum primer dan sekunder, seperti telah diuraikan di atas. Dengan studi pustaka untuk memperoleh bahan hukum tentang :

a. Bahan hukum primer

Dilakukan dengan cara mempelajari, membaca, mengutip, menganalisis literatur-literatur, asas-asas, teori hukum, dan peraturan perundang-undangan serta bahan-bahan bacaan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Yang relevan dengan permasalahan penelitian ini. Pendapat para ahli juga diperlukan untuk melengkapi kajian terhadap bahan hukum primer.

b. Bahan hukum sekunder

Untuk memperoleh data sekunder dari arah pemikiran dan tujuan penelitian dengan mengkaji dan menelaah berbagai buku hukum yang memuat teori-teori dan jurnal ilmiah, serta makalah yang mempunyai relevansi dengan pokok pembahasan dengan menghimpun analisis bahan hukum dari berbagai literatur yang berupa sumber data sekunder.

Setelah bahan penelitian yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi para pihak transaksi elektronik lintas negara terkumpul, maka bahan hukum hasil penelitian ini dianalisis secara deskriptif

⁸ Suratman, dan Philips Dillah,(2015) “*Metode Penelitian Hukum*”, Alfabeta, Bandung, h. 67

⁹ Ibid h. 67

kualitatif hukum dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan perbandingan hukum dan akhirnya ditarik kesimpulan.

PEMBAHASAN

A. Kedudukan pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik lintas negara dalam UU ITE

Undang- Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau yang biasa disebut UU ITE adalah dasar hukum primer terhadap transaksi elektronik di Indonesia. UU ITE berlaku untuk semua orang yang berbuat perbuatan hukum, baik yang ada di wilayah Indonesia ataupun diluar Indonesia. Oleh karena itu cakupan UU ini bukan cuma sifatnya dalam negeri saja namun juga lintas negara. Bahwa di dalam Pasal 2 UU ITE disebutkan undang-undang tersebut mempunyai cakupan yurisdiksi tidak hanya pada perbuatan hukum yang dilaksanakan oleh warga negara Indonesia maupun yang berlaku di Indonesia, namun berlaku juga bagi perbuatan hukum yang dilaksanakan di luar regional hukum Indonesia baik pada warga negara Indonesia ataupun warga negara asing serta badan hukum Indonesia ataupun badan hukum internasional yang mempunyai akibat hukum di Indonesia, dikarenakan Teknologi Informasi bagi Informasi Digital serta Transaksi Elektronik bisa bermanfaat dalam lintas wilayah maupun keseluruhan.

UU ITE telah menetapkan tentang pilihan hukum yaitu disematkan pada Pasal 18 ayat (2) yang mana dijelaskan bahwasanya para pihak memiliki kekuasaan untuk menentukan hukum yang sah untuk transaksi digital luar negeri yang dilakukannya, akan tetapi UU ITE tak menetapkan tentang perjanjian baku seperti yang ditetapkan pada UUPK, oleh karena itu pelanggan terpaksa patuh terhadap peraturan yang diterbitkan oleh pelaku usaha.

UU ITE perlu mencakup perjanjian *e-commerce* internasional perlu disematkan tentang perihal penentuan hukum tersebut, dikarenakan ketentuan Pasal 18 ayat 2 UU ITE tersebut tak memberi perlindungan pada para pihak. Peraturan yang tertuang dalam UU ITE yang mengatur mengenai Transaksi Elektronik berlaku untuk siapa saja yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-undang tersebut, baik pihak yang berada di wilayah hukum Indonesia maupun pihak yang berada di luar wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah hukum Indonesia dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia.

Meskipun UU ITE tidak secara khusus mengatur kedudukan konsumen dan pelaku usaha *e-commerce*, terdapat beberapa ketentuan yang dapat memberikan perlindungan bagi konsumen dalam konteks transaksi elektronik. Kedudukan pelaku usaha dan konsumen tertera pada Pasal 1 ayat 21 UU ITE yang menyatakan bahwa “Orang adalah orang perseorangan, baik warga Negara Indonesia, warga negara asing, maupun badan hukum”. Hal ini mencakup siapa saja yang dianggap orang atau dikatakan sebagai subjek pelaku usaha dalam kegiatan transaksi elektronik

ini. Kegiatan transaksi lintas negara yang melibatkan warga negara asing yang di jelaskan pada UU ITE memiliki kedudukan yang sama pentingnya dengan warga negara Indonesia itu sendiri, maka kegiatan transaksi elektronik lintas batas negara yang berbeda yurisdiksi dengan Indonesia sah di mata hukum. Kedudukan yang lain tertera pada pasal 2 UU ITE yang berbunyi:

“Undang-Undang ini berlaku untuk setiap Orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, baik yang berada di wilayah hukum Indonesia maupun di luar wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah hukum Indonesia dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia.”

Penjelasan terkait para pihak yang melakukan transaksi elektronik juga di jelaskan pada BAB V tentang transaksi elektronik pasal 18 yang isinya sebagai berikut :

1. Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak.
2. Para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya.
3. Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam Transaksi Elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional.
4. Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya.
5. Jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional.

Dalam suatu transaksi, konsumen berada dalam posisi amat lemah, dan tidak mempunyai daya tawar yang memadai dan mempertimbangkan pelaku usaha. Posisi tawar konsumen yang lemah, berdasarkan beberapa argumentasi, yaitu:¹⁰ Pertama, Dalam masyarakat modern, pelaku usaha menawarkan berbagai jenis produk baru hasil kemajuan teknologi dan manajemen. Barang-barang ini diproduksi secara massal (*mass production and consumption*). Kedua, Terdapat perubahan mendasar pada pasar konsumen, dimana konsumen seringkali tidak berada pada posisi tawar untuk melakukan evaluasi yang memadai terhadap barang dan jasa yang mereka terima.

Konsumen hampir tidak dapat diharapkan untuk memahami penggunaan produk-produk canggih yang tersedia. Ketiga, metode periklanan modern (*modern advertising methods*) menyesatkan konsumen dengan memberikan informasi secara obyektif (*provide information on an objectzjj basis*). Keempat, konsumen berada pada posisi yang tidak seimbang (*the inequality*

¹⁰ David Oughton dan John Lowry, *Textbook on Consumer Law Blackstore* : Press Ltd,London, 1997, hlm. 14-17

of bargaining power), karena sulitnya memperoleh informasi yang memadai. Kelima, Ide paternalisme inilah yang melatarbelakangi lahirnya undang-undang tentang perlindungan hukum bagi konsumen, dimana terdapat rasa ketidakpercayaan terhadap kemampuan konsumen dalam melindungi diri (*a distrust of the consumer's ability to protect himself*) akibat adanya risiko. kerugian finansial yang dapat diperkirakan (*risk of considerable financial loss*).

B. Mekanisme penyelesaian sengketa transaksi elektronik lintas negara jika para pihak berada di wilayah yang berbeda yuridiksi dengan Indonesia

Dalam UU ITE juga diatur mengenai penyelesaian sengketa yaitu terdapat dalam Pasal 18 ayat (4) dan (5) pada prinsipnya telah menyebutkan perihal forum dalam penyelesaian sengketa yakni: “Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik ayat (4). Apabila para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud pada ayat (4) penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas-asas Hukum Perdata Internasional ayat (5).

Jangkauan yurisdiksi dalam UU ITE tidak hanya untuk perbuatan hukum yang berlaku di Indonesia dan/atau dilakukan oleh WNI, tetapi juga berlaku untuk perbuatan hukum yang dilakukan di luar wilayah hukum Indonesia baik WNI maupun WNA. Berdasarkan pasal 18 ayat (4) UU ITE maka dapat diketahui bahwa Pengadilan memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa transaksi elektronik. Pengadilan yang ditunjuk yaitu Pengadilan Negeri yang memiliki tugas dan wewenang untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata di tingkat pertama berdasarkan Pasal 50 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum yang mengalami perubahan menjadi Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009. Apabila dikaitkan dengan transaksi internasional, maka Pengadilan Negeri berwenang untuk menyelesaikannya karena masih berkaitan dengan perkara perdata khususnya berkaitan dengan perjanjian antara kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli yang dilakukan secara online.¹¹

Berdasarkan Penjelasan Pasal 18 ayat (5) UU ITE menyatakan bahwa apabila para pihak tidak melakukan pilihan forum, maka kewenangan yang berlaku berdasarkan prinsip hukum perdata internasional yaitu asas tempat tinggal tergugat (*the basis of presence*) dan efektivitas yang menekankan pada tempat harta benda tergugat berada (*principle of effectiveness*). Asas lain dalam Hukum Perdata Internasional yang berkaitan dengan transaksi elektronik secara internasional yaitu *lex loci solutions*, *lex loci executions*. Asas ini memiliki arti bahwa tempat dilaksanakannya perjanjian merupakan titik tali pertalian sekunder pula. Berdasarkan asas tersebut, sepanjang

¹¹ Isdiyana Kusuma Ayu, (2018) *Peran Pengadilan Negeri Indonesia dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Internasional* Legality, ISSN: 2549-4600, Vol.26, No.1. h. 45

perjanjian itu dilakukan di Indonesia maka hukum Indonesia dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa transaksi elektronik internasional, khususnya yang akan diselesaikan oleh Pengadilan Negeri di Indonesia dan perjanjian yang tidak menentukan forum hukum. Dalam kaitannya dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi di mana barang atau jasa dapat diperdagangkan kepada konsumen melewati batas-batas wilayah dan negara. Hal itu bukan lagi menjadi gejala regional saja, melainkan telah menjadi permasalahan global yang melanda seluruh konsumen di dunia. Kesimpulan dalam diskusi "Pengembangan *E-Commerce Law* di Indonesia: Kesiapan Peraturan Perundang-undangan di Indonesia Mengantisipasi Kegiatan *E-Commerce*" menyatakan:¹²

1. Pertama, tidak ada jaminan keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Para konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat atau menyentuh barang yang akan dipesan lewat internet, sebagaimana yang biasa terjadi dalam transaksi tradisional di pasar;
2. Kedua, tidak ada kepastian apakah konsumen telah memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam bertransaksi, sebab informasi yang tersedia dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha, tanpa ada kemungkinan konsumen melakukan verifikasi;
3. Ketiga, tidak terlindunginya hak-hak konsumen untuk mengeluh, mengadu atau memperoleh kompensasi. Karena, transaksi lewat internet (e-commerce), dilakukan tanpa tatap muka, ini membuka peluang kemungkinan tidak teridentifikasi pelaku usaha barang atau jasa. Bisa saja pelaku usaha mencantumkan alamat yang tidak jelas atau sekedar alamat di surat elektronik atau electronic mail (e-mail) yang tak terjangkau di dunia nyata. Akibatnya, bila terjadi keluhan, maka konsumen akan kesulitan dalam menyampaikan keluhan itu;
4. Keempat, dalam transaksi pembayaran lewat transaksi elektronik biasanya konsumen harus terlebih dahulu membayar penuh (lewat alih kartu kredit), barulah pesannya diproses oleh pelaku usaha. Ini jelas berisiko tinggi, sebab membuka peluang terlambatnya barang yang dipesan, atau isi dan mutu tidak sesuai dengan pesanan (cacat), atau sama sekali tidak sampai ke tangan konsumen;
5. Kelima, transaksi lewat e-commerce bisa dilakukan lintas negara, bagi konsumen, ini jelas membingungkan. Bila terjadi sengketa, tak jelas hukum negara mana yang diberlakukan.

Dengan karakteristik *e-commerce* tersebut, konsumen akan menghadapi berbagai persoalan hukum. Dalam transaksi *e-commerce* tidak ada lagi batas negara, maka permasalahan hukum yang dihadapi konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara, yaitu:

1. Keabsahan kontrak *e-commerce* dan tanda tangan digital

¹² Didi Irawadi Syamsuddin, (2000) "Konsumen, E-Commerce dan Perlindungan Hukum", Bandung :Suara Pembaharuan, h. 5.

2. Kontrak baku yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha
3. Perbedaan yurisdiksi dalam transaksi elektronik lintas negara
4. Penyelesaian sengketa ditentukan oleh hukum negara pelaku usaha
5. Kelemahan teori HPI dalam pemilihan hukum dan forum
6. Pelaksanaan putusan pengadilan asing.

Dalam Pasal 164 HIR (284 RBg) dan 1866 BWIKUHPerdata ada lima alat bukti yang dapat diajukan dalam proses persidangan. Alat bukti itu adalah Bukti tulisan, Bukti dengan saksi, Persangkaan-persangkaan, Pengakuan, Sumpah. Yurisdiksi secara luas dapat dibagi dalam dua kategori¹³ :

- a. *Jurisdiction of the subject matter*
- b. *Jurisdiction of the person*

Jurisdiction of the subject matter adalah kompetensi pengadilan dalam menangani suatu sengketa tertentu. Sedangkan *jurisdiction of the person* adalah kompetensi pengadilan dalam menjadikan tergugat mematuhi perintahnya. Jadi, pengadilan mendapatkan *subject matter jurisdiction* dari konstitusi dan hukum positif yang berlaku. Istilah ini dibedakan dari *personal jurisdiction* yang membahas tentang apakah suatu pengadilan mempunyai kompetensi terhadap suatu masalah (*subject matter*), dan mempunyai kompetensi menjadikan keputusannya mengikat terhadap seseorang. *Personal jurisdiction* dan beberapa cabangnya mempunyai pembahasan yang lebih luas daripada *subject matter jurisdiction*, karena ini jarang menjadi permasalahan, apalagi dalam satu negara. *Subject matter jurisdiction* dapat dikategorikan dalam dua hal. Pertama, dibagi menjadi *civil jurisdiction* dan *criminal jurisdiction*. Kedua, dibagi menjadi pengadilan tempat gugatan dimulai (*original jurisdiction*) dan pengadilan di mana perkara dilakukan banding (*appellate jurisdiction*).

Meski pengadilan memiliki *subject matter jurisdiction* terhadap pokok permasalahan suatu sengketa, namun pengadilan juga harus memiliki *personal jurisdiction* terhadap tergugat. Agar suatu pengadilan memiliki *personal jurisdiction* terhadap tergugat, maka tergugat harus penduduk negara di mana pengadilan itu berada atau tunduk terhadap yurisdiksi pengadilan di negara itu melalui perbuatannya¹⁴.

Sejalan dengan UU ITE, UU Perlindungan Konsumen juga mengatur alternatif melalui pengadilan atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (Pasal 23 dan Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen). Dengan ketentuan tersebut, menurut Pasal 72 PP PMSE menegaskan bahwa dalam hal terjadi sengketa dalam PMSE,

¹³ David D. Siegel, *Conflicts in a Nutshell* (United States of Amerika: West Publishing Co., 1982), h. 35.

¹⁴ Thomas J. Smedinghoff, ed., *op.cit.*, h. 366.

para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme alternatif penyelesaian sengketa lainnya.

Dengan demikian penyelesaian sengketa pada transaksi dagang melalui sistem elektronik dapat ditempuh melalui beberapa cara, yaitu melalui jalur pengadilan (Litigasi) berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen dalam UUPK diatur dalam sejumlah pasal UUPK seperti Pasal 45 UUPK. Upaya hukum preventif dan represif merupakan metode utama yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa transaksi elektronik.¹⁵ Upaya lain yang bisa dilakukan adalah upaya non-litigasi:

- a. Proses adaptasi, dilakukan melalui peninjauan kembali hal-hal yang telah disetujui dalam kontrak transaksi *e-commerce*;
- b. Proses mediasi merupakan upaya yang ditempuh untuk menyelesaikan sengketa kasus melalui bantuan pihak ketiga (mediator). Pihak ketiga berperan sebagai mediator yang membantu pengambilan keputusan sengketa, tanpa ikut serta terlibat dalam pemilihan keputusan untuk penyelesaian sengketa;
- c. Proses negosiasi adalah upaya penyelesaian sengketa yang melibatkan semua pihak yang terlibat dalam suatu sengketa, dapat merupakan pihak yang terlibat secara langsung ataupun perwakilan yang dipilih dari masing-masing pihak yang bersengketa;
- d. Proses konsiliasi dilakukan di luar pengadilan, tetapi melibatkan beberapa pihak sebagai hakim semu
- e. Proses arbitrase, dilakukan bantuan arbiter yang diberikan untuk menyelesaikan sengketa dengan penunjukan pihak-pihak tertentu yang memiliki keahlian sesuai bidangnya (non litigasi).

Penyelesaian sengketa kasus transaksi online melalui pengadilan hanya dapat dilakukan jika pihak yang bersengketa belum memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan dinyatakan tidak berhasil menyelesaikan sengketa oleh salah satu pihak atau semua pihak yang terlibat dalam sengketa kasus ini. Terdapat tiga jenis upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh yaitu: “mediasi, arbitrase, dan konsiliasi (Pasal 52 huruf a UUPK).”

Pilihan hukum yang dibuat oleh pihak-pihak dalam kontrak internasional, termasuk yang dibuat secara elektronik, dikenal sebagai pilihan hukum. Hukum ini mengikat sebagai hukum yang berlaku pada kontrak. Pilihan hukum dalam PMSE hanya dapat dilakukan jika kontrak mengandung unsur asing dan penerapannya harus sejalan dengan prinsip *Private International Law* (HPI). Selain itu, forum yang berwenang mengadili sengketa kontrak internasional, termasuk yang dilakukan secara elektronik, merupakan forum yang dipilih oleh para pihak. Forum tersebut

¹⁵ Kirana, Ni Putu Debby Chintya, I. Ketut Westra, and AA Sri Indrawati (2019). “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui Media Sosial Instagram*.” Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7, No. 1, h.13

dapat berupa pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya. Seperti halnya ketiadaan pilihan hukum, kewenangan forum akan didasarkan pada asas atau asas Hukum Perdata Internasional jika para pihak tidak menentukan pilihan forum. Asas ini dikenal dengan asas efektifitas tergugat. Dari aspek kerangka kelembagaan dalam regulasi terkait *Alternative Dispute Resolution (ADR)* merupakan konsep penyelesaian konflik atau sengketa di luar pengadilan secara kooperatif yang diarahkan pada suatu kesepakatan atau solusi terhadap suatu konflik atau sengketa yang bersifat win-win solution. Pelaksanaan ADR di luar pengadilan tersebar pada lembaga ADR yang dibentuk oleh pemerintah, swasta, asosiasi, dan / atau sektor industri ekonomi tertentu. Instansi pemerintah yang mengelola ADR termasuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga swasta yang menjadi tuan rumah ADR pada umumnya ialah Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia telah menjadi lembaga yang didirikan oleh sejumlah asosiasi perbankan di Indonesia.

Adanya regulasi ADR dan *e-commerce* menunjukkan bahwa *Online Dispute Resolution (ODR)* sudah memiliki basis pendukung regulasi dalam pelaksanaannya. Alternatif penyelesaian sengketa secara online tidak jauh berbeda dari alternatif penyelesaian sengketa secara offline. Perbedaannya hanyalah mengenai cara yang digunakan, yaitu hanya cara berkomunikasi melalui jaringan online tanpa bertemu langsung. Beberapa negara telah menerapkan dan memanfaatkan ODR, namun keberadaan ODR di Indonesia belum diterapkan, sehingga secara yuridis penggunaan mekanisme penyelesaian sengketa secara online (ODR) belum dirumuskan meskipun sudah ditetapkan pada pasal 72 Penyelesaian Sengketa Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik PP No 80 tahun 2019.

Namun demikian, PP PMSE belum dapat berjalan secara optimal mengingat belum adanya pengaturan lebih lanjut mengenai mekanisme *event* online terkait pendaftaran sengketa, pemanggilan para pihak, persidangan, musyawarah mediator arbiter, putusan, hingga eksekusi yang mengakibatkan penerapan *Online Dispute Resolution* di Indonesia tidak dapat dilaksanakan dengan efektif. Sehingga perlu adanya sinkronisasi pengaturan penyelesaian sengketa elektronik di PP PMSE dengan UU ITE, Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dan peraturan perundang-undangan lainnya yang sangat erat kaitannya dengan penyelenggaraan transaksi lintas batas sehingga lembaga penyelesaian sengketa di Indonesia mampu memberikan pelayanan terbaik bagi pelaku usaha atau konsumen.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN RI) mendorong penguatan perlindungan konsumen melalui percepatan Revisi Undang – Undang Perlindungan Konsumen (RUU PK) No. 8 Tahun 1999. Ketua BPKN RI, Rizal E Halim menyampaikan, tujuan dari perlindungan konsumen adalah untuk memperkuat aspek kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen sekaligus mendorong kesadaran pelaku usaha terhadap hak – hak dan

kewajibannya untuk memproduksi barang dan jasa. Untuk itu, dorongan penguatan perlindungan konsumen diperlukan adanya partisipasi masukan dari masyarakat luas baik Kementerian/Lembaga, lembaga non pemerintah, akademisi serta organisasi di bidang perlindungan konsumen dan bidang lainnya. Dijelaskan Rizal, sejak tahun 2005-2023. Hingga tahun ini sudah ada 255 rekomendasi yang disampaikan BPKN RI kepada pemerintah untuk menjamin keamanan konsumen.

Terkait dengan Revisi UU PK, Ketua BPKN RI Rizal E Halim berharap bahwa rancangan RUU PK menyesuaikan dengan berbagai perubahan zaman saat ini. "Diharapkan masyarakat luas juga memberikan aspirasi melalui DPR, sehingga perlindungan konsumen di Indonesia juga kian kuat, sengketa konsumen yang mencerminkan adanya tingkat kesadaran konsumen dan pelaku usaha dapat terselesaikan secara cepat, murah dan adanya pemulihan hak-hak konsumen," pungkash ketua BPKN RI, Rizal E Halim.¹⁶

KESIMPULAN

1. Dalam UU ITE kedudukan para pihak dalam transaksi elektronik lintas negara tidak diatur secara khusus. Sehingga apabila terjadi sengketa antara para pihak akan diselesaikan sesuai pilihan hukum yang dipilih oleh para pihak. Melindungi kepentingan para pihak dalam transaksi elektronik lintas negara sebagaimana diatur UU ITE masih dirasa kurang memadai untuk melindungi para pihak.
2. Mekanisme penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen dalam transaksi elektronik lintas negara di Indonesia dilaksanakan oleh lembaga yang menangani alternatif penyelesaian sengketa yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia) dan BPSK ((Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Adapun PP PMSE (Perdagangan Melalui Sistem Elektronik) menyebutkan ODR (Online Dispute Resolution) sebagai solusi penyelesaian sengketa secara elektronik. Namun hal ini belum bisa dijalankan dengan maksimal mengingat belum ada pengaturan lebih lanjut mengenai mekanisme khusus terkait dengan proses pelaksanaan ODR yang mengakibatkan pelaksanaan ODR di Indonesia belum mampu berjalan secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁶ Siaran pers BPKN-RI, “ *BPKN-RI Dorong Penguatan Perlindungan Konsumen Melalui Revisi UU Perlindungan Konsumen*”, <https://bpkn.go.id/siaranpers/detail/bpkn-ri-dorong-penguatan-pk-melalui-revisi-uupk>

Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

BUKU

Abdul Halim Barkatullah (2003), "*Tinjauan Hukum Bisnis E-Commerce* www.sanur.co.id," Tesis, Yogyakarta: Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.

David Oughton dan John Lowry, (1997), *Textbook on Consumer Law* Blackstore : Press Ltd,London.

David D. Siegel, *Conflicts in a Nutshell* (United States of Amerika: West Publishing Co., 1982), h. 35.

Didi Irawadi Syamsuddin, (2000)"Konsumen, E-Commerce dan Perlindungan Hukum", Bandung :Suara Pembaharuan.

Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (2000), ed. "Hukum Perlindungan Konsumen", Bandung: Mandar Maju,

Soerjono Soekanto, (2004), *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta:Raja Grafindo Persada

Suratman, dan Philips Dillah,(2015) "Metode Penelitian Hukum", Alfabeta, Bandung

Sudikno Mertokusumo, (1993), *Bab-bab Tentang Penemuan Hukum* , Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti

JURNAL

Isdiyana Kusuma Ayu,(2018) *Peran Pengadilan Negeri Indonesia dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Internasional* Legality, ISSN: 2549-4600, Vol.26, No.1. h. 45

Kirana, Ni Putu Debby Chintya, I. Ketut Westra, and AA Sri Indrawati (2019).“Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui Media Sosial Instagram.” Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7, No. 1

Nindyo Pramono, (2001) *Revolusi Dunia Bisnis Indonesia Melalui E-Commerce dan E-Business: Bagaimana Solusi Hukumnya*, Artikel dalam *Mimbar Hukum* No. 39/X, Yogyakarta: Fakultas Hukum UGM.

Artikel

Siaran pers BPKN-RI, (20223)“ BPKN-RI Dorong Penguatan Perlindungan Konsumen Melalui Revisi UU Perlindungan Konsumen”, terbit Jakarta. <https://bpkn.go.id/siaranpers/detail/bpkn-ri-dorong-penguatan-pk-melalui-revisi-uupk>