

FORMULASI PENEGAKAN HUKUM YANG SISTEMATIS TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN *E-COMMERCE* TERKAIT TIDAK DIPENUHINYA JANJI OLEH PELAKU USAHA: SEBUAH UPAYA MEWUJUDKAN *PERFECT PROCEDURAL JUSTICE*

*(Systematic Law Enforcement Formulation for Consumer Dispute Settlement In The Field Of
Information And Electronic Transactions Regarding To Non-Fulfillment Of Promises By Business Actor:
An Effort To Create Perfect Procedural Justice)*

Ghansham Anand

Fakultas Hukum, Universitas Airlangga
Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan, Airlangga, Kec. Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur
e-mail: ghansam@fh.unair.ac.id

Xavier Nugraha

Fakultas Hukum, Universitas Airlangga
Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan, Airlangga, Kec. Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur
e-mail: nugrahaxavier72@gmail.com

Dita Elvia Kusuma Putri

Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada
Jl. Sosio Yustisia Bulaksumur No.1, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta
e-mail: ditaelvia769@gmail.com

Abstrak

Permasalahan sengketa konsumen *e-commerce* salah satunya berkaitan tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha, dan tercermin dalam Pasal 8 huruf f, Pasal 9 huruf k, Pasal 13 ayat (1), dan Pasal 16 UU 8/1999. Pada umumnya tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha, dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Tetapi, dalam Pasal 62 UU 8/1999 terdapat pengaturan khusus sebagai perlindungan konsumen, yang memuat adanya sanksi pidana. Hal demikian menyebabkan permasalahan berupa kekaburan hukum upaya hukum perdata yang dapat dilakukan, dan kekosongan hukum terkait tata urutan prosedur hukum yang dapat digunakan secara sistematis. Rumusan masalah di dalam artikel ini pertama, karakteristik penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha, dan kedua formulasi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha. Metode penelitian di dalam artikel ini adalah penelitian hukum (*legal research*), dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Adapun sumber data yang digunakan adalah data sekunder dengan bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, hasil penelitian, dan pendapat ahli yang berkaitan dengan fokus artikel ini. Hasil temuan artikel ini adalah pertama, karakteristik penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa secara non-litigasi yakni melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta secara litigasi, melalui upaya hukum pidana, maupun upaya hukum perdata, berupa gugatan perbuatan melanggar hukum. Kedua, formulasi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dalam konstruksi *ius constituendum* adalah wajib melalui mekanisme penyelesaian sengketa alternatif, yaitu BPSK, baru kemudian dapat melalui mekanisme litigasi, baik perdata atau pidana, tetapi sebaiknya menggunakan mekanisme pidana terlebih dahulu agar putusan pidana yang berkekuatan hukum tetap dapat digunakan sebagai alat bukti surat yang sempurna dalam gugatan perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa, Sengketa Konsumen *e-commerce*.

Abstract

One of the problems with e-commerce consumer disputes is related to the non-fulfilment of promises by business actors and is reflected in Article 8 letter f, Article 9 letter k, Article 13 paragraph (1), Article 16 Law 8/1999. In general, the non-fulfilment of promises by business actors can be categorized as default. However, Article 62 of Law 8/1999 contains special provisions for consumer protection, which contain criminal sanctions. This has led to problems in the form of legal obscurity of civil legal remedies that can be carried out and a legal vacuum regarding the order of legal procedures that can be used systematically. The formulation of the problems in this article are 1) the characteristics of e-commerce consumer dispute resolution related to non-fulfilment of promises by business actors and 2) the systematic formulation of e-commerce consumer dispute resolution related to non-fulfilment of promises by business actors. The research method in this article is legal research with a statutory and conceptual approach. The data sources used are secondary data with primary legal materials in the form of statutory regulations and secondary legal materials are books, journals, research results, and expert opinions related to the focus of this article. The findings of this article are, first, the characteristics of e-commerce consumer dispute resolution related to non-fulfilment of promises by business actors can be carried out by non-litigation dispute resolution, namely through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), as well as litigation through criminal and legal remedies civil lawsuits in the form of unlawful acts. Second, the formulation of a systematic e-commerce consumer dispute resolution related to non-fulfilment of promises by business actors in the ius constituendum construction is mandatory through an alternative dispute resolution mechanism, namely BPSK, only then can it go through a litigation mechanism, either civil or criminal, but preferably using a criminal mechanism first so that criminal decisions that have legal force can still be perfect documentary evidence in lawsuits against unlawful acts committed by business actors.

Keywords: Consumer Protection, Dispute Resolution, E-commerce Consumer Dispute.

A. Pendahuluan

Di dalam ketentuan menimbang huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU 8/1999) diuraikan: “bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen”. Dari ketentuan menimbang yang merupakan *ratio legis* dari adanya UU 8/1999 tersebut¹, dapat dilihat bahwa salah satu alasan dibuatnya UU 8/1999 untuk memastikan, bahwa konsumen tersebut memperoleh perlindungan dari adanya tindakan-tindakan pelaku usaha yang demi mencari keuntungan sebesar-besarnya (*profit maximization*) berpotensi melakukan tindakan yang merugikan konsumen.²

Hal ini paralel pula dengan pertimbangan hukum hakim (*ratio decedendi*) Mahkamah Konstitusi di dalam Putusan Mahkamah

Konstitusi Nomor 91/PUU-XV/2017³ paragraf [3.9.2.]: “*Dari makna dan tujuan perlindungan konsumen yang dimaksudkan dalam UU 8/1999 tersebut, menurut Mahkamah hal yang demikian adalah sesuatu yang mempertegas adanya bentuk upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam menjamin atau memberikan kepastian hak-hak konsumen dalam hal kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang.*”. Oleh sebab itu, penamaan atau nomenklatur dari UU 8/1999 adalah tentang “perlindungan konsumen”, bukan “kelancaran bisnis” atau “perlindungan konsumen dan pelaku usaha”, karena memang fokusnya adalah memberikan perlindungan terhadap konsumen.⁴

Penamaan/nomenklatur UU 8/1999 sebagai “perlindungan konsumen” bukan “kelancaran bisnis” atau “perlindungan konsumen dan pelaku usaha”, disebabkan karena memang yang hendak dilindungi adalah konsumen yang kedudukannya lebih rentan atau lemah daripada pelaku usaha sehingga untuk mencegah adanya penyalahgunaan posisi tersebut lahir UU 8/1999 dengan

¹ Di dalam Lampiran II Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (UU Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan) huruf B 3 angka 18 diuraikan: “Konsiderans memuat uraian singkat mengenai pokok pikiran yang menjadi pertimbangan dan alasan pembentukan Peraturan Perundang-undangan”. Oleh sebab itu, ketentuan menimbang yang merupakan konsideran tersebut adalah *ratio legis* dari adanya suatu undang-undang. Selibuhnya lihat Peter Mahmud Marzuki, *Teori Hukum*, (Jakarta: Prenada Media, 2020), hlm.10.

² Alfina Maharani dan Adnand Darya Dzikra, “Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (Literature Review)”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no 6 (2021): 661.

³ Muhammad Reza Winata dan Oly Viana Agustine, “Rekoneksi Hukum Dan Disrupsi Teknologi Melalui Tafsir Konstitusional Mendukung Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan”, *Jurnal Legislasi Indonesia* 16, no 4, (2019): 469.

⁴ Abdul Haris Hammid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Makassar: CV Sah Media, 2017), hlm.112.

nomenklatur undang-undangnya adalah “perlindungan konsumen”.⁵ Hal ini berkonsekuensi yuridis, bahwa meskipun di dalam UU 8/1999 juga mengatur terkait dengan hak-hak pelaku usaha, tetapi dominasi pengaturan di dalam UU 8/1999 adalah pengaturan yang sifatnya memberikan perlindungan terhadap konsumen daripada perlindungan kepada pelaku usaha.⁶ Adanya UU 8/1999 yang fokus utamanya untuk melindungi pihak yang lebih lemah ini (*in casu*: konsumen), sejatinya paralel dengan adagium hukum klasik:⁷ “*Inde datae leges, nefortior, ne firmior omnia possit.*”

Adanya pengaturan di dalam UU 8/1999 yang bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen, ternyata tidak membuat pelaku usaha gentar atau takut untuk melakukan perbuatan-perbuatan yang dapat merugikan konsumen secara melawan hukum.⁸ Hal ini terutama, semakin banyak terjadi pada pelaku usaha yang melakukan aktivitas usahanya melalui media elektronik atau sering disebut perdagangan

elektronik (*e-commerce*).⁹ Menurut Rosalia Dika Agustanti dan Ahmad Nur Setiawan, ada beberapa penyebab pelaku usaha *e-commerce* tersebut lebih berani melakukan perbuatan-perbuatan yang dapat merugikan konsumen secara melawan hukum daripada pelaku usaha konvensional: 1) Konsumen tidak dapat menilai kualitas produk/jasa secara langsung; 2) Pelaku usaha dan konsumen tidak bertatap muka secara langsung; 3) Pengaturan terkait transaksi *e-commerce* di dalam UU 8/1999 masih sangat terbatas.¹⁰ Banyaknya konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha *e-commerce* ini, misal dapat dilihat dari data Kominfo terkait pelaporan penipuan yang notabene dari 486.000 laporan, kurang lebih 405.000 laporan adalah penipuan terkait transaksi daring.¹¹ Selain itu, data dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) ada 1.136 aduan masyarakat terkait *e-commerce* dalam periode 2017 hingga Februari 2023 lalu.¹² Dari data-data tersebut, dapat dipahami bahwa konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha *e-commerce*

⁵ Rahil Sasia Putri Harahap dan Fiona Chrisanta, “Pembatasan Klausul pada Perjanjian Baku dalam Upaya Perlindungan Konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum Lex Generalis* 4, no 4, (2023): 326.

⁶ Rahmat Dwi Putranto dan Rahmat Dwi Putranto, “Responsibilities of Business Players in Electronic Transactions through Internet Sites From a Consumer Protection Legal Perspective”, *Focus: Journal of Social Studies* 4, no 1, (2023): 39.

⁷ terjemahan bebas: “hukum dibuat, jika tidak orang yang kuat akan mempunyai kekuasaan tidak terbatas. Selebihnya lihat Valerius M. CIUCĂ, “Judecătorul Și Fabulistul Orheian Alecu Donici, Precursor Al Etnologiei Juridice Românești”, *Studia Universitatis Babeș-Bolyai Jurisprudentia* 4, no 4, (2020): 242.

⁸ Yuni Dhea Utari et al., *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Pandemi Covid-19 Terhadap Jual Beli Gas Lpg 3 Kg Menurut Syariah Di Kecamatan Bengkalis*, (Riau: Dotplush Publisher, 2021), hlm. 64.

⁹ Ida Kurnia dan Imelda Martinelli, “Permasalahan Dalam Transaksi E-Commerce”, *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia* 4, no 2, (2021): 344.

¹⁰ Rosalia Dika Agustanti dan Ahmad Nur Setiawan, “Tindak Pidana Penipuan Pada Transaksi E-Commerce Di Masa Pandemi Covid-19”, *Era Hukum: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 19, no 1, (2021): 184-185.

¹¹ Ditjen Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, “Upaya Kominfo Berantas Aksi Penipuan Transaksi Online,” , Kominfo,, <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/upaya-kominfo-berantas-aksi-penipuan-transaksi-online/> (diakses 9 Juli 2023).

¹² Novina Putri Bestari, “Korban Penipuan Ecommerce RI Makin Banyak, Cek Data Terbaru!”, CNBC Indonesia, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230302140853-37-418315/korban-penipuan-ecommerce-ri-makin-banyak-cek-data-terbaru> (diakses 9 Juli 2023).

ini jumlahnya sangat masif. Selain banyaknya konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha *e-commerce*, berdasarkan data yang ada pada 2021, Indonesia merupakan negara dengan pengguna *e-commerce* terbesar di dunia, yaitu sebesar 88,1% dari pengguna internet merupakan pengguna *e-commerce*.

Dari data banyaknya konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha *e-commerce* dan data banyaknya pengguna *e-commerce* tersebut, membuat pemerintah membuat beberapa aturan terkait dengan kegiatan usaha *e-commerce*, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan sebagainya.¹³

Terlepas dari telah munculnya berbagai aturan baru terkait dengan penanganan pelaku usaha *e-commerce*, tetapi tetap masih banyak penegakan hukum yang didasarkan pada UU 8/1999. Misal, terkait dengan Pasal 8 huruf f UU 8/1999 yang mengatur: “(1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:..f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;”; Pasal 9 huruf k UU 8/1999 yang mengatur: “1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:..k. menawarkan sesuatu yang mengandung

janji yang belum pasti”; Pasal 13 ayat (1) UU 8/1999 yang mengatur: “pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya”; Pasal 14 UU 8/1999 yang mengatur: “pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk: a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan; b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa; c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan; d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan”; dan Pasal 16 UU 18/1999 yang mengatur: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk: a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan; b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi”.

Kelima pasal di atas sering digunakan, karena hal tersebut adalah perbuatan yang sering dilanggar oleh pelaku usaha *e-commerce* yang notabene berkaitan dengan tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dan pelanggaran terhadap pasal-pasal tersebut, berpotensi membuat pelaku usaha dikenakan sanksi pidana, sebagaimana Pasal 62 UU 8/1999.¹⁴ Selain itu, adanya pelanggaran terhadap pasal tersebut, juga digunakan oleh

¹³ Maghfira Nur Khaliza Fauzi dan Daffa Ladro Kusworo, “Legal Effectivity: Transisi Electronic Commerce Pada Era Pandemi Terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019”, *Res Judicata* 4, no 1 (2021): 3.

¹⁴ Albeth, Pieter Latumenten “Izin Usaha Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kegiatan Usaha Pt Lsi Yang Tidak Sesuai Dengan Izin)”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* 7, no 3 (2021): 2203

Konsumen sebagai alasan dalam mengajukan gugatan perdata, guna memberikan ganti rugi pada konsumen yang menghadapi kerugian terhadap perbuatan pelaku usaha.¹⁵

Adanya Pasal 8 huruf f, Pasal 9 huruf k, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, dan Pasal 16 UU 18/1999 jo. Pasal 62 UU 8/1999 tersebut memang memberikan perlindungan hukum bagi konsumen *e-commerce*, tetapi masih ada permasalahan hukum, pertama terkait kekaburan hukum (*obscurity of law*) upaya hukum yang dapat dilakukan. Dalam hal, ternyata pelaku usaha *e-commerce* tersebut melanggar Pasal 8 huruf f, Pasal 9 huruf k, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, dan Pasal 16 UU 18/1999 jo. Pasal 62 UU 8/1999 tersebut ada kekaburan terkait upaya hukum gugatan wanprestasi yang diatur pada Pasal 1243 jo. 1244 dan 1266 jo. 1267 *Burgerlijk Wetboek* (BW) atau gugatan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*) yang diatur pada Pasal 1365 BW. Hal ini, karena pelanggaran Pasal 8 huruf f, Pasal 9 huruf k, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, dan Pasal 16 UU 18/1999 jo. Pasal 62 UU 8/1999 adalah pelanggaran “janji” yang notabene merupakan bentuk pelanggaran wanprestasi, tetapi di satu sisi pelanggaran “janji” tersebut diatur secara khusus (*lex specialis*) di dalam undang-undang yang notabene berkonsekuensi sebagai perbuatan melanggar hukum. Adanya kekaburan hukum ini dapat menimbulkan ketidakpastian hukum (*rechtsonzekerheid*) dan ketika konsumen tersebut mencampuradukkan gugatan

wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum tersebut, maka dapat membuat gugatan tersebut tidak dapat diterima (*niet ontvankelijke verklaard*), sebagaimana yurisprudensi tetap (*fasten jurisprudentie*) Mahkamah Agung, yaitu Putusan Mahkamah Agung Nomor 1875 K/Pdt/1984 tertanggal 24 April 1986 dan Putusan Mahkamah Agung Nomor 879 K/Pdt/1997 tertanggal 29 Januari 2001.¹⁶

Permasalahan hukum kedua, yaitu kekosongan hukum (*leemten in het recht*) terkait tata urutan prosedur hukum yang dapat digunakan secara sistematis¹⁷, antara upaya hukum perdata dan/atau upaya hukum pidana. Sebagaimana diuraikan di atas, bahwa dalam hal pelanggaran Pasal 8 huruf f, Pasal 9 huruf k, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, dan Pasal 16 UU 18/1999 jo. Pasal 62 UU 8/1999 ada dimensi perdata dan pidana. Namun, tidak ada di dalam penjelasan atau pengaturan teknis terkait tata urutan penegakan hukum tersebut. Kekosongan hukum ini, dapat membuat adanya ketidakpastian hukum terkait dengan urutan penegakan hukum yang digunakan, antara pidana dan perdata tersebut. Bisa saja hal ini membuat majelis hakim pengadilan negeri pada perkara perdata dan pidana memiliki pandangan berbeda. Misal, menurut majelis hakim pengadilan perdata, harus diperiksa terkait padanannya terlebih dahulu, tetapi bisa saja menurut majelis hakim pengadilan pidana, harus ada putusan perdata yang berkekuatan hukum

¹⁵ Gusti Ayu Sandrina, I Made Dedy Priyanto, “Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Ketidaksesuaian Kualitas Barang yang dibeli Pada Aplikasi Belanja Tiktok Shop”, *Jurnal Kertha Semaya* 11, no.3 (2023): 493.

¹⁶ Isman, “Kumulasi Gugatan Antara Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Kajian Putusan Nomor 886 K/Pdt/2007”, *Jurnal Yudisial* 14, no 1, (2021): 59.

¹⁷ Hal ini berkaitan dengan teori penegakan hukum yang sistematis yang pada pokoknya dalam proses penegakan hukum harus merefleksikan tata urutan yang tepat dalam rangka memperoleh keadilan. Selibhnya lihat Peter Jeremiah Setiawan, Xavier Nugraha, Luisa Srihandayani, “Konsep Penegakan Hukum Yang Sistematis Dalam Perselisihan Pra-Yudisial Di Indonesia”, *Ius Quia Iustum* 29, no 1, (2022): 68-69.

tetap terkait sengketa terkait hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen *e-commerce* tersebut. Adanya hal ini, tentunya memiliki konsekuensi hukum yang merugikan konsumen, misal majelis hakim pidana dapat menanggukuhkan pemeriksaan pidana, sebagaimana Putusan Mahkamah Agung Nomor 628 K/Pid/1984.

Adanya 2 (dua) permasalahan hukum terkait upaya hukum, sebagaimana diuraikan di atas tersebut (*in casu*: kekaburan hukum upaya hukum perdata yang dapat dilakukan dan kekosongan hukum terkait urutan prosedur hukum) bagi konsumen *e-commerce* tersebut, sejatinya juga bisa dibilang bertentangan dengan keadilan prosedural (*procedural justice*), terkhusus dalam membentuk keadilan prosedural yang sempurna (*perfect procedural justice*).¹⁸ Hal ini, karena dalam mencapai *perfect procedural justice*, menurut John Rawls ada dua kriteria yang harus dipenuhi:¹⁹ (1) *an independent criterion for what constitutes a fair or just outcome of the procedure, and (2) a procedure that guarantees that the fair outcome will be achieved*. Dalam hal ini, dengan adanya kekaburan hukum upaya hukum perdata yang dapat dilakukan dan kekosongan hukum terkait urutan prosedur hukum, maka akan

mencegah konsumen *e-commerce* tersebut, dapat memperoleh hak-haknya atas tindakan pelaku usaha *e-commerce* yang merugikan dirinya dan hal ini tentunya bertentangan dengan asas *suum cuique tribuere*.²⁰ Oleh sebab itu, perlu ada formulasi penegakan hukum yang sistematis terhadap penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce*.

Berdasarkan uraian di atas, adapun rumusan masalah artikel ini adalah *pertama*, karakteristik penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dan *kedua*, formulasi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha. Untuk memastikan adanya kebaruan (*novelty*) dari artikel ini, maka akan diuraikan beberapa artikel yang serupa dan diuraikan perbedaan dengan artikel tersebut. *Pertama*, artikel dari Tasya Adelia dan Devi Siti Hamzah Marpaung yang berjudul: "Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Jual Beli Melalui E-Commerce" yang diterbitkan di Jurnal Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora Vol 8, No. 6, 2021. Pada artikel tersebut, fokus pembahasannya adalah terkait ragam penyelesaian melalui jalur non litigasi (diluar pengadilan) dan litigasi (pengadilan) dalam dimensi perdata.²¹ Adapun perbedaannya

¹⁸ Ceara Tonna-Barthet dan Ceara Tonna-Barthet, "Procedural Justice In The Age Of Tech Giants-Justifying the Eu Commission's Approach To Competition Law Enforcement" *European Competition Journal*, 16, no 2 (2020): 264, https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17441056.2019.1706397?casa_token=SFYS41Y8gXgAAA%3AA1BLAy9IBzxROUwCOUpBZLsgw-q0XkhjQtIMcTcwR2yC5DuUDyYb-NREvP6VGPPhj0ruyV3ol1EQ-A, (diakses 19 Juli 2023).

¹⁹ Terjemahan bebas: "1) kriteria independen untuk menentukan hasil yang adil dengan sebuah prosedur; dan (2) prosedur yang menjamin bahwa hasil yang adil akan tercapai." Selibuhnya lihat Izawati Wook, "Addressing the Rights of Indigenous Peoples to Resources in Malaysia: A Procedural Justice Approach," *International Journal on Minority and Group Rights* 26, no. 1 (2019), <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85070772816&doi=10.1163%2f15718115-02601003&origin=inward&txGid=fcf7b7b8aafda20a58e9ec754c64e010> (diakses 19 Juli 2023).

²⁰ Terjemahan bebas: "berikan setiap orang hal yang menjadi haknya". Selibuhnya lihat Cristinel Ioan Murzea, "The Moral Foundation of Law in Ancient Rome", *Revista Etică și deontologie* 1, no 1, (2021): 90.

²¹ Tasya Adelia dan Devi Siti Hamzah Marpaung, "Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Jual Beli Melalui E-Commerce", *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 8, no 6, (2021): 1440.

dengan artikel ini: 1) dalam artikel tersebut hanya menguraikan penyelesaian sengketa dalam dimensi hukum perdata, sedangkan di dalam artikel ini juga akan diuraikan dalam dimensi hukum pidana; dan 2) dalam artikel tersebut tidak diuraikan upaya hukum perdata yang digunakan dalam hal litigasi (pengadilan) adalah gugatan wanprestasi/perbuatan melanggar, sedangkan di dalam artikel ini, akan diuraikan upaya hukum perdata litigasi yang akan digunakan, antara wanprestasi/perbuatan melanggar hukum.

Kedua, artikel dari Muhammad Kamran dan Maskun yang berjudul: "Penipuan Dalam Jual Beli Online: Perspektif Hukum Telematika" yang diterbitkan di *Balobe Law Journal* Vol 1, No. 1, 2021. Pada artikel tersebut, fokus pembahasannya adalah terkait penyelesaian hukum pidana yang dilakukan, tetapi dari perspektif UU ITE saja²², sementara di dalam artikel ini fokusnya adalah terkait sanksi pidana pada UU 8/1999 pula, terkhusus Pasal 8 huruf f UU 8/1999 dan Pasal 9 huruf k UU 8/1999 jo. Pasal 62 UU 8/1999 dan terkait penegakan hukum dalam dimensi keperdataan.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian di dalam artikel ini adalah penelitian hukum (*legal research*) atau ada yang menyebutnya sebagai penelitian hukum normatif (*normative legal research*). P. Ishwara Bhat menguraikan bahwa penelitian hukum:²³ "*Research conducted in the field of law addressing any specific problem in the matter of legal norm, policy, institution, or system; bringing out its implication,*

background, application, functioning, and impact; assessing its outcome, efficacy, suggesting the lines of reform and thereby answering the problem at hand can be regarded as legal research." Dari pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa penelitian hukum adalah sebuah penelitian yang dilakukan untuk menjawab permasalahan hukum yang ada. Adapun permasalahan hukum yang hendak dijawab di dalam artikel ini adalah terkait karakteristik penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dan formulasi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha.

Di dalam artikel hukum ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani²⁴, yaitu terkait karakteristik penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dan formulasi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis melalui pandangan-pandangan dan doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum terkait karakteristik penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dan

²² Muhammad Kamran dan Maskun, "Penipuan Dalam Jual Beli Online: Perspektif Hukum Telematika, *Balobe Law Journal* 1, no 1, (2021): 41.

²³ P. Ishwara Bhat, *Idea and Methods of Legal Research*, (New Delhi: Oxford University Press, 2021), hlm.5.

²⁴ Kadarudin, *Penelitian Di Bidang Ilmu Hukum (Sebuah Pemahaman Awal)*, (Semarang: Formaci, 2021), hlm.104.

formulasi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha, seperti teori penegakan hukum sistematis, *perfect procedural justice*, dan sebagainya.²⁵

Di dalam penelitian hukum ini, data yang digunakan adalah data sekunder. Adapun bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang ada untuk menganalisis mengenai karakteristik penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dan formulasi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dan bahan hukum sekunder berupa buku, artikel, hasil penelitian, serta pendapat ahli yang berkaitan dengan fokus penelitian artikel ini, yaitu karakteristik penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dan formulasi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha. Dalam penelitian hukum ini, data yang terkait dengan penelitian ini dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan analisis yang pada dasarnya dilakukan dengan mendasarkan pada tiga aspek, yaitu mengklasifikasi, membandingkan, dan menghubungkan. Dengan perkataan

lain, peneliti mempergunakan metode kualitatif, tidaklah semata-mata bertujuan mengungkapkan kebenaran belaka, akan tetapi untuk memahami kebenaran tersebut.²⁶

C. Pembahasan

1. Karakteristik Penyelesaian Sengketa Konsumen *E-Commerce* terkait Tidak Dipenuhinya Janji Oleh Pelaku Usaha

*Primo executiunda est verbi vis, ne sermonis vitio obstruetur oratio, sive lex sine arguinentis*²⁷ (terjemahan bebas: "Sebuah kata-kata harus diperiksa terlebih dahulu, jangan sampai karena kesalahan diksi, maka kalimat itu hancur, atau argumentasi hukum itu menjadi tanpa argumentasi") merupakan sebuah adagium hukum klasik yang memiliki kedalaman makna, bahwa untuk memahami konsep hukum secara holistik, maka harus dipahami terlebih setiap unsur dari konsep hukum tersebut. Dengan dasar tersebut perlu dipahami terkait makna pelaku usaha dan konsumen, yang dimaksud dalam artikel ini. Definisi konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UU 8/1999 adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Makna konsumen dalam UU 8/1999 tersebut dimaksudkan adalah konsumen terakhir, yakni pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu

²⁵ May Linda Iswaningsih, I Nyoman Putu Budiarta, Ni Made Puspasutari Ujianti, "Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Lokal Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Omnibus Law Cipta Kerja," *Jurnal Preferensi Hukum* 2, no. 3 (2021), <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juprehum/article/download/3986/2820> (diakses 15 November 2022).

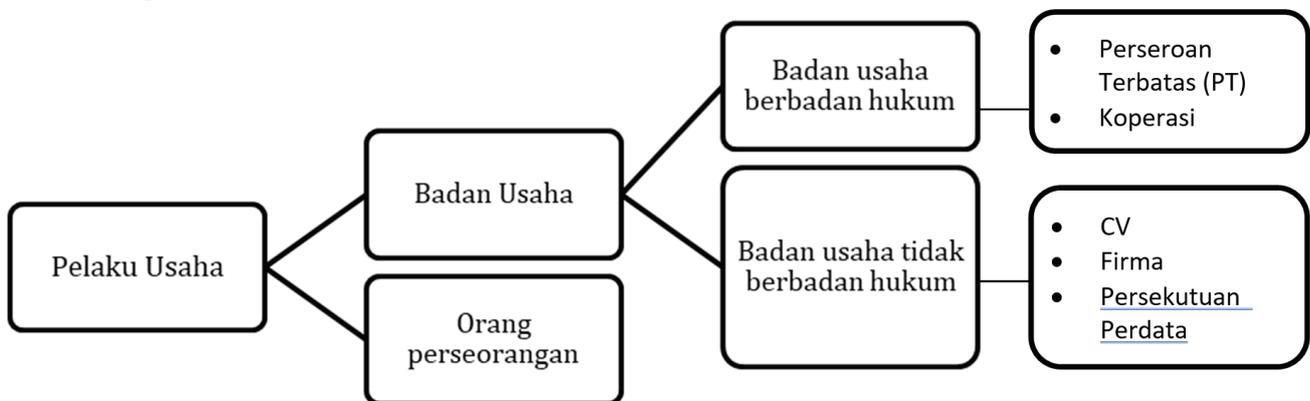
²⁶ Mochamad Adib Zain, "Peran Desa Adat Dalam Merumuskan Dan Mengimplementasikan Ketentuan Pidana Berasal Dari Hukum Yang Hidup Dalam Masyarakat Sebagaimana Diatur Dalam KUHP Baru," *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 12, no. 1, (2023): 3.

²⁷ Akhmad Zaini et.al., "Analysis of the Prosecutor's Authority Regarding the Dissolution of a Limited Liability Company: A Problem Regarding Persona Standi in Judicio", *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal), Humanities and Social Sciences* 5, no. 2, (2022): 15842.

produk, bukan konsumen antara (konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya).²⁸ Sedangkan, definisi pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 3 UU 8/1999. Lebih lanjut, berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 3 UU 8/1999, maka yang tergolong pelaku usaha terdiri dari:

kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia....”, tidak sesuai dengan perkembangan di masyarakat, mengingat saat ini pelaku usaha yang didominasi oleh *e-commerce*, tidak hanya berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, tetapi juga dimungkinkan di luar negeri, misal perusahaan *e-commerce Amazon.com*.²⁹ Apabila ditelaah lebih lanjut, perusahaan *e-commerce* luar negeri merupakan perusahaan atau pelaku usaha berbadan hukum yang menjalankan perusahaan yang digerakannya di luar Indonesia, yang menjual barang terhadap konsumen di dunia melalui media daring bukan langsung menjalankan kegiatan

Bagan I. Klasifikasi Pelaku Usaha menurut Pasal 1 Angka 3 UU 8/1999



Sumber: Hasil Pengelolaan Penulis

Dalam perkembangannya, definisi pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UU 8/1999, terkhusus pada frasa “...yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan

usahanya di Indonesia.³⁰ Terkait definisi pelaku usaha tersebut, kiranya menunjukkan definisi pelaku usaha dalam UU 8/1999 terdapat frasa yang belum jelas. Namun, apabila dilakukan interpretasi sistematis dengan merujuk

²⁸ Asrul Aswar, Resdianto Willem, “Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Memberikan Perlindungan Hukum yang adil Bagi Konsumen”, *Allaudin Law Development Journal* 5, no.1 (2023): 14.

²⁹ Ngurah Bagus Darma Jaya Wikata, dan I Wayan Bela Siki Layang, “Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi E-Commerce sebagai Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen”, *Kerta Semaya* 7, no. 2 (2019): 7.

³⁰ Ni Putu Indra Nandayani, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Produk Barang Palsu yang Dijual secara E-Commerce dengan Perusahaan Luar Negeri”, *Kertha Semaya* 8, no.2 (2020): 199.

pada ketentuan Pasal 9 UU 8/1999 dan Pasal 1 angka 21 *jo.* Pasal 2 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE), kiranya perusahaan *e-commerce* luar negeri dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha.

Perkembangan jual beli dengan melalui media elektronik, dengan dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang/dan atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, berakibat konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif.³¹ Kondisi tersebut, di satu sisi menguntungkan konsumen karena kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun, pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah, sebab konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk memperoleh keuntungan yang besarnya melalui kiat promosi dan cara

penjualan yang merugikan konsumen.³² Adapun perjanjian dalam transaksi jual beli melalui media elektronik (*e-commerce*) sesungguhnya sama dengan perjanjian jual beli secara langsung (konvensional) yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia.³³ Adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji, serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, serta konsumen menyetujui, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen, hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 BW.³⁴

Transaksi jual beli melalui *e-commerce*, memiliki potensi risiko yang lebih tinggi bagi konsumen daripada transaksi konvensional.³⁵ Secara konkrit, permasalahan terkait transaksi *e-commerce* diantaranya:³⁶ 1) barang tidak sesuai dengan keterangan maupun spesifikasi yang disampaikan oleh pelaku usaha; 2) barang tersebut palsu hingga produk yang bahkan tidak dapat berfungsi; 3) tidak mendapatkan barang atau jasa yang telah dibeli secara online; 4) harga barang maupun yang diberikan tidak sesuai dengan keterangan yang disampaikan pelaku usaha; dan 5) produk yang datang kepada pembeli

³¹ Beby Suryani Fitri, Riswan Munthe, Anggraeni Atmei Lubis, "Asas Ultimum Remedium/The Last Resort Principle terhadap Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen", *Doktrina: Journal of Law* 4, no. 1 (2021): 69.

³² Elvira Fitriyani Pakpahan, Henny Yulieta Sinurat, Nurhasanah Fauziah Tanjung, "Peran Ombudsman terhadap Perlindungan Konsumen terkait Lonjakan Tagihan Air PT PDAM Kota Medan", *Legal Standing Jurnal Ilmu Hukum* 6, no.2 (2022): 200.

³³ Raden Bethari Zahra Hidayat, "Implikasi Hukum dari Ketidakabsahan suatu Perjanjian Elektronik ditinjau dari Hukum Perikatan", *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 2(2023): 55.

³⁴ Aprilia Pitri R, Umar Hasan, dan Ageng Triganda Sayuti, "Perlindungan Hak Reseller Online Shop terkait Perbuatan Melawan Hukum dengan Cara Pembatalan Sepihak yang dilakukan oleh Konsumen", *Zakken Journal of Civil and Business Law* 3, no.2 (2022): 270.

³⁵ Erlina Permata Sari, Deyana Annisa Febrianti, Riska Hikmah Fauziah, "Fenomena Penipuan Transaksi Jual Beli Online melalui Media Baru berdasarkan Kajian Space Transition Theory", *Deviance Jurnal Kriminologi* 6, no.2 (2022): 1540.

³⁶ Nur Shofa Hanafiah, Nabi;aj Apriani, "Kajian Keabsahan Perjanjian Jual Beli pada Platform e-commerce sebagai Upaya Mewujudkan Perlindungan Konsumen", *Jurnal Spektrum Hukum* 19, no. 2 (2021): 5.

mengandung kecacatan, barang yang diterima tidak utuh/tidak sesuai dengan apa yang dipesan.

Permasalahan sebagaimana di atas, menunjukkan bahwa dalam implementasinya kiranya pelaku usaha sering melanggar kewajiban yang berakibat tidak terpenuhinya hak konsumen. Dalam artikel ini, akan difokuskan pada sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha. Adapun tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha tercermin dalam **Pasal 8 huruf f UU 8/1999** yang mengatur: *“(1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:..f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;”,* **Pasal 9 huruf k UU 8/1999** yang mengatur: *“(1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:...* *k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.”,* **Pasal 13 ayat (1) UU 8/1999** yang mengatur: *“pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya”,* **Pasal 14 UU 8/1999** yang mengatur: *“pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk: a. tidak melakukan penarikan*

hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan; b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa; c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan; d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan,” dan **Pasal 16 UU 18/1999** yang mengatur: *“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk: a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan; b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi”.*

Pada umumnya tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha, dapat dikategorikan sebagai perbuatan wanprestasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1238 BW. Mengingat, dalam gugatan wanprestasi, penggugat hanya menunjukan adanya perjanjian yang dilanggar.³⁷ Namun, terdapat pengaturan khusus dalam Pasal 62 ayat (1) dan ayat (2) UU 8/1999, yang mengatur adanya sanksi pidana akibat melanggar ketentuan Pasal 8 huruf f, Pasal 9 huruf k, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14 UU 8/1999, dan Pasal 16 UU 18/1999, sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen. Hal demikian menimbulkan dilematis, terkait tidak dipenuhinya janji, tetapi juga dapat dilakukan upaya hukum pidana. Adapun dimensi penyelesaian dengan sanksi pidana dengan sanksi perdata memiliki perbedaan yang sangat mendasar.³⁸

Dalam hukum pidana, tujuan pembedaan adalah untuk memberikan suatu penderitaan bagi pelaku, dan untuk mencegah terjadinya kejahatan, baik secara khusus bagi pelaku agar tidak melakukan lagi, maupun secara umum agar masyarakat tidak melakukan

³⁷ *Ibid.*

³⁸ Teguh Hariyono, “Mediasi Penal sebagai Alternatif Upaya Penyelesaian Perkara Pidana di Luar Pengadilan”, *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan* 2, no. 1 (2021): 2.

kejahatan.³⁹ Kemudian, hukum pidana bersifat sebagai *ultimum remedium* (upaya terakhir) untuk menyelesaikan suatu perkara, karena terdapat sanksi yang memaksa yang apabila peraturannya dilanggar, berakibat dijatuhinya sanksi pidana bagi pelaku.⁴⁰ Bentuk sanksi pidana diantaranya terdiri dari pidana pokok yang dapat meliputi pidana mati, pidana penjara, pidana kurungan, pidana denda, dan pidana tutupan serta pidana tambahan yang dapat berupa pencabutan hak-hak tertentu, penyitaan benda-benda tertentu, pengumuman dari putusan, sebagaimana diatur dalam Pasal 10 KUHP. Hukum pidana sesungguhnya memberikan sanksi dalam bentuk hukuman penjara yang memberikan nestapa dan efek jera terhadap pelaku.⁴¹ Sedangkan, dalam hukum perdata bentuk sanksi dapat berupa kewajiban untuk melakukan suatu perbuatan tertentu yang diperintahkan oleh hakim, atau hilangnya suatu keadaan hukum, yang diikuti dengan terciptanya suatu keadaan hukum baru.⁴²

Beberapa sanksi dalam hukum perdata diantaranya berupa ganti rugi, denda, pencabutan perjanjian/kontrak, dan

pengadilan dapat memutuskan pelarangan atau larangan terhadap seseorang atau perusahaan untuk melakukan tindakan tertentu.⁴³ Adapun ruang lingkup pemberian ganti kerugian dalam hukum perdata lebih luas daripada hukum pidana.⁴⁴ Selanjutnya, akan diuraikan mengenai upaya hukum dalam perspektif hukum pidana dan hukum perdata. Ketentuan Pasal 45 ayat (2) UU 8/1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi dua bagian, yaitu *pertama*, penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi) dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi).⁴⁵ Pada upaya hukum non litigasi, sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen, sebagaimana diatur dalam UU 8/1999, dapat di upayakan penyelesaian melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁴⁶

BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka

³⁹ Ayu Efridadewi, *Modul Hukum Pidana*, (Tanjung Pinang: Umrah Press, 2020): 12.

⁴⁰ Emir Ardiansyah, Ulya Kencana, dan Romli SA, "Konstitusionalitas Ancaman Pidana terhadap Kejar (Penetapan Status Barang Sitaan dan Prekursor Narkotika)", *Wajah Hukum* 5, no.2 (2021): 491.

⁴¹ Anisa Fitri Wibowo, Azriel Viero Sadam, Muhammad Ramadavin, "Implikasi Pasal Living Law dalam Undang-Undang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana terbaru terhadap Kehidupan Masyarakat", *Selidik* 9, no.1 (2023): 121.

⁴² Mustofa Amirul Hadi, *Penilaian Properti Rumah Kediaman (Residential Property Appraisal)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2023): 186.

⁴³ Maksum Rangkuti, "Sanksi-Sanksi Hukum Perdata Indonesia: Jenis dan Pengertiannya", <https://fahum.umsu.ac.id/sanksi-sanksi-hukum-perdata-indonesia-jenis-dan-pengertiannya/>, (diakses 18 Juli 2023).

⁴⁴ Novia Katuuk, "Gugatan Ganti Rugi Pencemaran Nama Baik Pada Media Elektronik Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata", *Lex et Societatis* III, no. 10 (2015): 55.

⁴⁵ Tamariska Amanda Fasa Rembe, Sunarmi, Mahmul Siregar, dan Detania Sukarja, "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan", *Locus Journal of Academic Literature Review* 1, no. 2 (2022): 109.

⁴⁶ Josefa Namida Rosaria, Devi Siti Hamzah Marpaung, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui Mediasi dan Arbitrase", *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora* 9, no.3 (2022): 1180.

11 UU 8/1999. Terkait wewenang dan tanggung jawab BPSK diatur dalam Pasal 52 UU 8/1999. Pemerintah membentuk BPSK di daerah tingkat II yakni kabupaten/kota, dan untuk memudahkan konsumen menghubungi BPSK, tidak ada batasan kewenangan BPSK, sehingga konsumen dapat menyampaikan sengketa kepada BPSK di manapun BPSK yang diinginkan.⁴⁷ Namun, pada umumnya pengaduan konsumen dapat dilakukan di tempat BPSK yang terdekat dengan domisili konsumen.⁴⁸ Konsekuensi pemilihan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil.⁴⁹

Adapun mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK, yakni: 1) Tahap pengajuan gugatan, yakni konsumen dapat mengajukan keluhan kepada BPSK yang terdekat dengan tempat tinggalnya jika merasa tidak puas dengan layanan tersebut. Konsumen dalam hal ini adalah konsumen akhir bukan konsumen perantara. Selanjutnya dalam Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK menyebutkan, permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a) Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli

- warisnya atau kuasanya disertai bukti diri;
- b) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c) Barang atau jasa yang diadukan;
- 4) Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain);
- e) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f) Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh; dan
- g) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan (jika ada).

Konsumen yang telah mengajukan permohonan sengketa selanjutnya memenuhi syarat sesuai perundang-undangan di atas, setelah semua data sudah lengkap dan berkas sudah dipenuhi pihak konsumen, maka Majelis BPSK akan memanggil kedua belah pihak, dan memberikan pilihan penyelesaian dengan menggunakan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase.⁵⁰ 2) Tahap Persidangan, pelaksanaan tahap persidangan ini dapat melalui cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase sesuai pilihan dan persetujuan para pihak, serta bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.⁵¹ 3) Tahap Putusan, keputusan majelis BPSK diklasifikasikan menjadi 2 (dua) macam, yakni Putusan BPSK melalui Konsiliasi atau mediasi dan Putusan BPSK dicapai melalui arbitrase.⁵³ Berdasarkan ketentuan Pasal 54 ayat (3) UU 8/1999, keputusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat.

⁴⁷ Eka Choirunisa, Abdul Mujib, "Penyelesaian Sengketa Pegadaian Syariah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), *Al Kharaj: Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Syariah* 5, no. 5 (2023): 2351.

⁴⁸ Halida Zia, Khaidir Saleh, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Indonesia", *Datin Law Jurnal* 3, no. 1 (2022): 82.

⁴⁹ Diva Yohana Margaretha Marbun Shafira Nadya Natasya, Inas Zulfa Sulasno, dan Fiona Chrisanta, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha atas Penjualan Ciki Ngebul", *Lontar Merah* 6, no. 1 (2023): 605.

⁵⁰ Rifki Putra Perdana, Fuad, Said Munawar, "Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta 3, no. 2 (2021): 10.

⁵¹ Shinta Dwi Enggraini, Suherman, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta melalui Proses Konsiliasi", *Jurnal Reformasi Hukum XXVI*, no. 1 (2022): 98.

⁵² Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008): 119.

Selanjutnya, yang *kedua*, dalam upaya hukum perdata dengan cara litigasi (pengadilan), konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.⁵³ Hal ini didasarkan pada ketentuan Pasal 48 UU 8/1999, yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45. Lebih lanjut, dalam hal transaksi *e-commerce*, ketentuan Pasal 38 ayat 1 jo. pasal 39 ayat (1) UU ITE, pada pokoknya menguraikan bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian, kemudian gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jenis gugatan yang lazim diajukan di peradilan umum yaitu gugatan wanprestasi dan gugatan perbuatan melanggar hukum.⁵⁴

Wanprestasi sebagaimana diuraikan dalam Pasal 1238 BW adalah keadaan ketika debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Akibat dari wanprestasi diatur dalam Pasal 1239 BW yang menerangkan bahwa tiap perikatan untuk berbuat

sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, wajib diselesaikan dengan memberikan penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila debitur tidak memenuhi kewajibannya. Wanprestasi tidak mungkin timbul tanpa adanya perjanjian yang dibuat terlebih dahulu diantara pihak.⁵⁵ Perbuatan melanggar hukum adalah tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut, sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 BW. Lebih lanjut, Mariam Darus Badruzaman berpendapat bahwa unsur perbuatan melawan hukum yang harus dipenuhi, antara lain:⁵⁶ 1) harus ada perbuatan (positif maupun negatif); 2) perbuatan itu harus melawan hukum; 3) ada kerugian; 4) ada hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum itu dengan kerugian; dan 5) ada kesalahan.

Terdapat perbedaan antara wanprestasi dengan perbuatan melanggar hukum yakni seseorang dikatakan wanprestasi jika melanggar suatu perjanjian yang telah disepakati dengan pihak lain sedangkan seseorang dikatakan melakukan perbuatan melanggar hukum jika perbuatannya bertentangan dengan hak orang lain atau dengan kewajiban hukumnya sendiri atau bertentangan dengan kesusilaan yang mengakibatkan kerugian.⁵⁷ Dalam gugatan perbuatan melanggar hukum, penggugat

⁵³ M. Yasir, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli secara Online menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Justitiable Jurnal Hukum* 4, no. 2 (2022), hlm.37.

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ Muhammad Fadillah Ulhad, Maria Amelia, "Konsep Hukum pada Gugatan Kasus Perdata Wanprestasi Akibat Kredit Macet", *Jurnal Konstruksi Hukum* 4, no. 2 (2023), hlm.126.

⁵⁶ Mariam Darus Badruzaman, K.U.H. *Perdata Buku III: Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, (Bandung: Alumni, 2006): 13.

⁵⁷ Riske Ayu Mujiono, Budi Hermono, "Ratio Decidendi Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Selatan tentang Ganti Kerugian dalam Sengketa Jual Beli", *Novum: Jurnal Hukum*, (2023): 241.

dapat menuntut pengembalian seperti keadaan semula tapi dalam gugatan wanprestasi tidak dapat diajukan tuntutan tersebut.⁵⁸ Selanjutnya, dalam hukum pidana, sengketa konsumen dalam jual beli melalui *e-commerce* dimungkinkan dengan upaya hukum pidana. Selain itu, ketentuan Pasal

45 ayat (3) UU 8/1999 menyatakan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Terkait pengaturan sanksi pidana dalam sengketa konsumen dalam *e-commerce*, berlaku ketentuan sebagai berikut:

Tabel I. Ketentuan Pidana Mengenai Sengketa Konsumen

Peraturan Perundang-Undangan	Ketentuan
KUHP	Pasal 378 KUHP (Delik Penipuan): Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun.
UU 8/1999	Pasal 61 UU 8/1999: Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Pasal 62 UU 8/1999: (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku. (<i>In casu</i> , dalam artikel ini yang dibahas adalah Pasal 8 huruf f UU 8/1999, Pasal 9 huruf k UU 8/1999, Pasal 13 UU 8/1999, dan Pasal 14 UU 8/1999, sehingga menurut ketentuan Pasal 62 UU 8/1999 dapat pula dilakukan upaya hukum pidana).
UU ITE	Pasal 28 ayat (1) UU ITE: setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik Pasal 45A ayat (1) UU ITE: Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

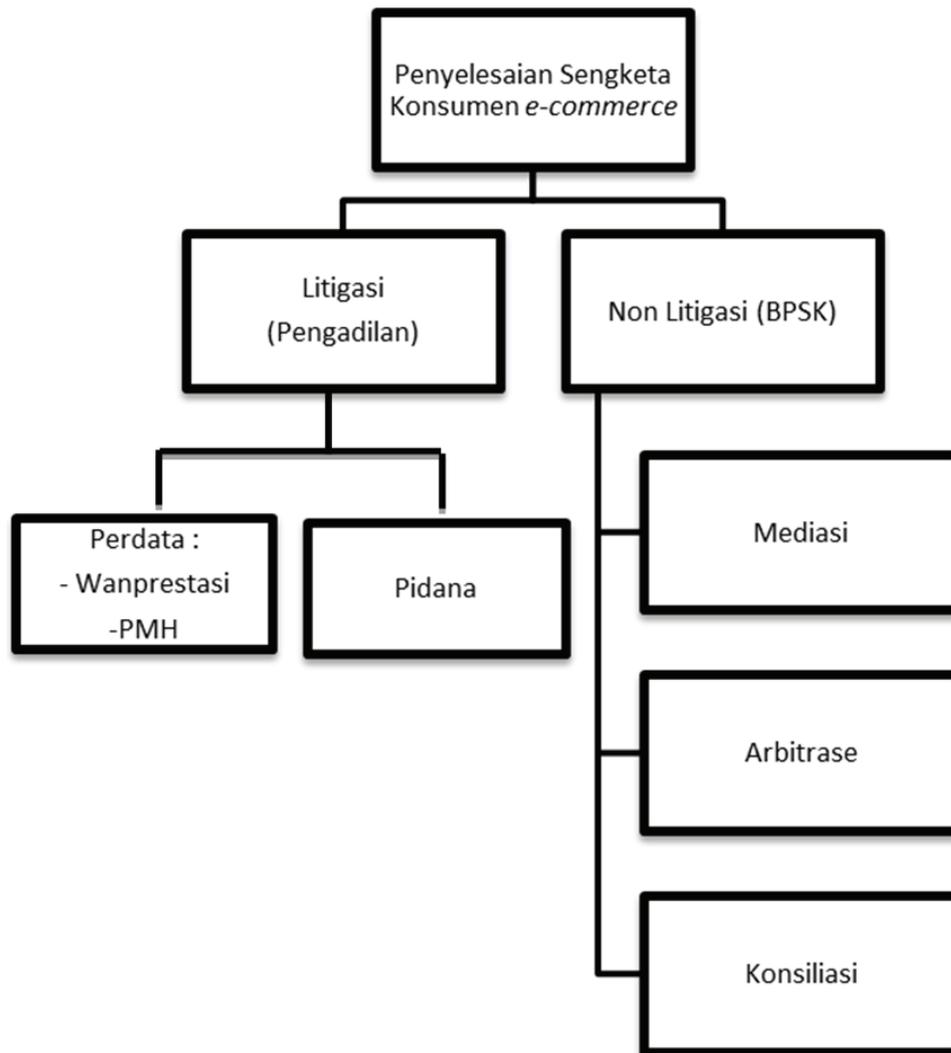
Sumber: Hasil Pengelolaan Penulis

⁵⁸ Titin Apriani, "Konsep Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi serta Sistem Pengaturannya dalam KUHPerdata", *Jurnal Ganec Swara* 15, no. 1 (2021): 932.

Berdasarkan uraian di atas, maka upaya hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* dapat dilakukan sebagai berikut:

point for the evolution of law is this initially barely marked distinction between uncontested and contested cases of disappointment.” Dari pendapat tersebut,

Bagan II. Penyelesaian Sengketa Konsumen *E-Commerce*



Sumber: Hasil Analisis Penulis

2. Formulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen *E-Commerce* Yang Sistematis terkait Tidak Dipenuhinya Janji oleh Pelaku Usaha

Niklas Luhmann dalam teori *legal evolution* menguraikan:⁵⁹ *“the departure*

dapat dipahami bahwa landasan dilakukannya perubahan di dalam hukum adalah adanya permasalahan hukum di masyarakat. Oleh sebab itu, sebelum diuraikan terkait dengan formulasi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak

⁵⁹ Niklas Luhmann, *Law As A Social System*, (terjemahan Klaus A. Ziegert), (Oxford: Oxford University Press, 2004) hlm.245.

dipenuhinya janji oleh pelaku usaha, maka akan diuraikan permasalahan hukum yang ada terkait penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dalam konstruksi *ius constitutum*.

Sebagaimana telah diuraikan di atas, bahwa memang telah ada pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha, tetapi ada permasalahan hukum, sebagaimana telah diuraikan di latar belakang. *Pertama*, terkait kekaburan hukum, upaya hukum yang dilakukan dalam penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha. Secara umum, ketika tidak dipenuhi janji, maka upaya hukum yang dilakukan adalah gugatan wanprestasi⁶⁰, sebagaimana diatur di dalam Pasal 1243 jo. 1244 dan 1266 jo. 1267 BW. Namun, di dalam UU 8/1999 sudah diatur secara khusus terkait dengan larangan untuk menyampaikan janji yang tidak benar, yaitu pada Pasal 8 huruf f UU 8/1999, Pasal 9 huruf k UU 8/1999, Pasal 13 ayat (1) UU 8/1999, Pasal 14 UU 8/1999, dan Pasal 16 UU 18/1999, sebagaimana telah diuraikan pada sub bab sebelumnya.

Di dalam UU 8/1999, bahkan diuraikan, bahwa pelanggaran pada pasal-pasal tersebut berkonsekuensi yuridis adanya sanksi pidana. Hal ini tentu ada kekaburan: 1) Terkait kekaburan upaya hukum perdata yang dilakukan, yaitu antara wanprestasi, karena melanggar janji atau gugatan perbuatan melanggar hukum yang diatur di dalam Pasal

1365 BW, karena melanggar ketentuan di dalam UU 8/1999 (*in casu*: Pasal 8 huruf f, Pasal 9 huruf k, Pasal 13 ayat (1), Pasal, dan Pasal 16 UU 18/1999); dan 2) Terkait kekaburan dalam hal diajukan gugatan wanprestasi oleh konsumen *e-commerce* ketika adanya pelanggaran janji oleh pelaku usaha, maka dapat/tidaknya masih digunakan upaya hukum pidana yang ada di dalam Pasal 62 UU 6/1999, karena meskipun Pasal 19 ayat (4) UU 8/1999 mengatur: "*Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan*", tetapi harus dipahami bahwa secara umum, ketika dilakukan mekanisme gugatan wanprestasi, maka korban mengakui, bahwa kesalahan pelaku usaha tersebut adalah terkait tidak dipenuhinya prestasi setelah kontrak (*post factum*), sehingga tidak adanya *mens rea* dari pelaku dan hal ini berarti tidak memungkinkan adanya gugatan wanprestasi dan upaya hukum pidana, karena kedua hal tersebut umumnya *contradictio in terminis*.⁶¹

Kedua, kekosongan hukum terkait tata urutan prosedur hukum yang dapat digunakan secara sistematis antara upaya hukum perdata dan/atau upaya hukum pidana. Sebagaimana diuraikan di atas, bahwa dalam hal tidak dipenuhinya janji pelaku usaha terhadap konsumen *e-commerce* ada pelanggaran Pasal 8 huruf f UU 8/1999, Pasal 9 huruf k UU 8/1999, Pasal 13 ayat (1) UU 8/1999, Pasal 14 UU 8/1999, dan Pasal 16 UU 18/1999

⁶⁰ Yohanes Sogar Simamora, *Karakteristik Kontrak Pemerintah dan Problematika Penegakan Hukumnya*, dalam Richo Andi Wibowo (ed), *Kontrak Pemerintah: Konsep, Ragam, Perkembangan Regulasi dan Kajian Putusan*, (Jakarta: Kencana, 2021), hlm. 53

⁶¹ Yahman, *Batas Pembeda Wanprestasi & Penipuan Dalam Hubungan Kontraktual*, (Jakarta: CV Jakad Media Publishing, 2020), hlm. 10-12.

jo. Pasal 62 UU 8/1999 yang notabene ada dimensi perdata dan pidana. Namun, tidak ada di dalam penjelasan atau pengaturan teknis terkait tata urutan penegakan hukum tersebut. Kekosongan hukum ini, dapat membuat adanya ketidakpastian hukum terkait dengan urutan penegakan hukum yang digunakan, antara pidana dan perdata tersebut. Bisa saja hal ini membuat majelis hakim pengadilan negeri pada perkara perdata dan pidana memiliki pandangan berbeda. Misal, menurut majelis hakim pengadilan perdata, harus diperiksa terkait pidananya terlebih dahulu, karena dianggap hakim pidana yang bisa mencari kebenaran materiil (*materiele waarheid*) *waarheid*⁶², sementara hakim perdata terikat pada kebenaran formil (*formele waarheid*) atau berdasarkan bukti formil⁶³, tetapi bisa saja menurut majelis hakim pengadilan pidana, harus ada putusan perdata yang berkekuatan hukum tetap terhadap sengketa-hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen *e-commerce* tersebut, karena berkaitan dengan sengketa hak atau biasa dikenal dengan *prejudicieel geschil*.⁶⁴

Berdasarkan permasalahan hukum terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha tersebut, maka perlu adanya sebuah formulasi agar tercipta penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang

sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha. Adapun indikator formulasi yang dibentuk dapat dikatakan, sebagai formulasi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis tersebut akan didasarkan pada teori keadilan prosedural yang sempurna (*perfect procedural justice*) dari John Rawls yang mensyaratkan, bahwa dalam mencapai keadilan prosedural yang sempurna harus ada:⁶⁵ 1) kriteria independen untuk menentukan hasil yang adil dengan sebuah prosedur; dan (2) prosedur yang menjamin bahwa hasil yang adil akan tercapai. Dengan demikian, nantinya dalam hal ada permasalahan terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dalam sengketa *e-commerce*, konsumen tidak lagi kebingungan menggunakan mekanisme hukum yang ada dan mekanisme hukum yang ada akan sistematis dan mewujudkan suatu keadilan prosedural yang sempurna

Terkait dengan upaya mewujudkan keadilan prosedural yang sempurna melalui formulasi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha, maka harus ada tata urutan baku dalam mekanisme penyelesaian sengketa tersebut dalam konstruksi *ius constituendum*. Adapun prosedur dalam penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha

⁶² Rifki Shofwan Naufal, Elis Rusmiati, dan Ajie Ramdan, "Urgensi Pembaharuan Hukum Autopsi Dalam Proses Penyidikan Tindak Pidana Pembunuhan Untuk Mencapai Kebenaran Materiil" *Jurnal Legislasi Indonesia* 18, no. 3 (2021): 352.

⁶³ Siti Khanifah Asfiati, "Upaya Notaris Dalam Menggali Kebenaran Materiil Di Setiap Pembuatan Akta" *Officium Notarium* 2, no. 1 (2022): 23.

⁶⁴ Menurut Kamus Fockema Andrea, *prejudicieel geschil* adalah masalah (biasanya perdata) yang harus dipecahkan terlebih dahulu sebelum dapat mulai mengadili pokok perkara. Selebihnya lihat Asep Nursoboh, "Prejudicieel Geschil," Kepaniteraan Mahkamah Agung, <https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/glosarium-hukum/2072-prejudicieel-geschil> (diakses 20 Juli 2023).

⁶⁵ Ceara Tonna-Barthet dan Ceara Tonna-Barthet *Loc.cit.*

nantinya adalah wajib melalui BPSK. Hal ini untuk memastikan pendekatan non litigasi menjadi garda terdepan dalam penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha. Mengingat permasalahan ini adalah sengketa *e-commerce* antara pelaku usaha dengan konsumen, maka ke depannya perlu dibuat pengaturan terkait alternatif mekanisme penyelesaian oleh BPSK dengan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) pula, sebagaimana bisa dilihat di Tiongkok, Jepang, dan India.⁶⁶ Adanya ODR dalam konstruksi *ius constituendum* oleh BPSK terhadap penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha ini sejatinya adalah wujud *contante justitie* atau yang biasa dikenal sebagai asas peradilan cepat, sederhana, dan biaya ringan.⁶⁷

Dalam hal telah dilakukan upaya penyelesaian melalui BPSK ini, nantinya bila tidak berhasil, baru para pihak dapat melakukan upaya hukum litigasi, baik perdata dan/atau pidana. Hal ini, serupa dengan adanya kewajiban bipartit⁶⁸, sebagaimana penyelesaian hubungan industrial yang diatur di dalam Pasal 3 ayat (1): *“(1) Perselisihan hubungan industrial wajib diupayakan penyelesaiannya terlebih dahulu melalui perundingan bipartit secara musyawarah*

untuk mencapai mufakat” sebagaimana Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial, sebagaimana diubah oleh Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2005 dan penyelesaian melalui komisi informasi⁶⁹ dalam ada sengketa keterbukaan informasi publik, sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik *jo.* Surat Edaran Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2012 tentang Penanganan Aduan Tindak Pidana dalam UU KIP angka 13: *“a. Tuntutan pidana dalam tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 UU KIP dapat dilakukan pada saat putusan Komisi Informasi yang sudah berkekuatan hukum tetap tidak dilaksanakan. b. Bahwa proses permohonan informasi mengalami penolakan dan/atau tidak ditanggapi maka harus diselesaikan terlebih dahulu melalui Komisi Informasi. Dengan demikian proses tuntutan pidana tanpa adanya putusan penyelesaian sengketa informasi publik oleh Komisi Informasi tidak dapat dilanjutkan”*.

Dalam konstruksi *ius constituendum* penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dalam tahap litigasi, tetap dapat memilih upaya hukum perdata atau pidana terlebih dahulu, karena memang

⁶⁶ Pada dasarnya, ODR merupakan metode untuk menyelesaikan sengketa melalui internet yang tidak mewajibkan para pihak yang bersengketa untuk bertatap muka. Selebihnya lihat Zhao Yun, Timothy Sze, Tommy Li and Chittu Nagarajan, *Online Dispute Resolution in Asia*, dalam Ethan Katsh & Daniel Rainey (Ed), *Online Dispute Resolution Theory and Practice*, (The Hague: Eleven International Publishing, 2012), hlm.512.

⁶⁷ Zil Aldi, “E-Litigation As The Amenities For The Principle Of Contante Justitie Manifestation Of Civil Jurisdiction In Indonesia”, *Jurnal Cendikia Hukum* 6, no. 2 (2021): 2.

⁶⁸ Imam Budi Santoso, “Alternatif Penyelesaian Sengketa Wajib Dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial”, *Selidik* 3, no. 1 (2017): 116.

⁶⁹ Peter Jeremiah Setiawan, Xavier Nugraha, Elma Putri Tanbun, “Reformulation of Dispute Resolution Mechanisms for Public Information Requests to Achieve Constructive Law Enforcement and Legal Certainty”, *Substantive Justice International Journal of Law* 4, no. 1 (2021): 28.

2 (dua) mekanisme tersebut tujuannya berbeda. Dalam mekanisme gugatan perdata hal yang ingin dicapai adalah ganti kerugian, sementara dalam mekanisme pidana, bertujuan memberikan efek jera (*deterrence*) kepada pelaku usaha. Namun, menurut penulis ada baiknya melalui mekanisme pidana terlebih dahulu.

Sebelum penulis menguraikan *ratio legis* terkait saran untuk menggunakan mekanisme pidana daripada mekanisme perdata, penulis akan menguraikan dulu upaya hukum perdata yang tepat bagi konsumen *e-commerce* yang tidak dipenuhi janjinya oleh pelaku usaha, karena upaya hukum perdata ini yang tepat ini berkaitan dengan dapat/tidaknya upaya hukum pidana tersebut diajukan dan menentukan sistematis/tidaknya penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang tidak dipenuhi janjinya oleh pelaku usaha tersebut. Dalam hal konsumen *e-commerce* yang tidak dipenuhi janjinya oleh pelaku usaha, maka seyogyanya upaya hukum perdata yang diajukan adalah gugatan perbuatan melanggar hukum, bukan gugatan wanprestasi. Hal ini didasarkan pada argumentasi: 1) Adanya bentuk pelanggaran janji dari pelaku usaha *e-commerce* terhadap konsumen telah diatur secara khusus di dalam UU 8/1999, sehingga bentuk pelanggaran janji tersebut telah terqualifikasi sebagai bentuk pelanggaran undang-undang; 2) Jika dilihat konstruksi janji yang dimaksud di dalam UU 8/1999 adalah berkaitan dengan adanya *mens rea*, sehingga tidak tepat jika dikategori wanprestasi yang notabene tidak ada *mens rea* dan murni terkait tidak terpenuhinya kontrak;

3) Seandainya benar (*quod non*) dimasukkan ke dalam gugatan wanprestasi, maka hal ini akan bertentangan atau *contradictio in terminis* dengan adanya ketentuan pidana di dalam UU 8/1999 terkait dengan pelanggaran janji tersebut, karena tidak bisa menggabungkan gugatan wanprestasi dengan upaya hukum pidana, mengingat dalam hukum pidana harus ada *mens rea*, sebagaimana asas *actus non facit reum nisi mens sit rea*⁷⁰, sedangkan dalam permasalahan wanprestasi tidak ada *mens rea*, tetapi hanya murni pelanggaran kontrak.⁷¹

Berdasarkan uraian di atas, menurut penulis seyogyanya gugatan perdata terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha adalah gugatan perbuatan melanggar hukum. Dengan konstruksi gugatan perbuatan melanggar hukum ini adalah melanggar undang-undang, maka penulis menyarankan dilakukan mekanisme pidana terlebih dahulu, karena dengan adanya upaya hukum pidana terlebih dahulu dan pelaku usaha dinyatakan bersalah melanggar UU 8/1999 berdasarkan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*), maka putusan tersebut nantinya dapat terqualifikasi sebagai alat bukti surat autentik yang bernilai kekuatan pembuktian yang terkuat dan terpenuh (*probatio plena*) bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha tersebut.

Dengan adanya prosedur yang demikian, maka dapat dikatakan formulasi penyelesaian

⁷⁰ Anushmita Dutta, "Premenstrual Stress (PMS) Syndrome as a Criminal Defence", *Jus Corpus Law Journal* 1, no. 3 (2021): 308.

⁷¹ Sheanny Scolastika dan I Nyoman Darmadha, "Penyelesaian Wanprestasi Dalam Hubungan Kontraktual (Studi Kasus Putusan No. 44/PID/2018/PT.DPS)", *Kertha Semaya* 4, no. 1 (2019): 1.

sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dalam konstruksi *ius constituendum* telah merefleksikan keadilan prosedural yang sempurna (*perfect procedural justice*). Hal ini, karena dengan adanya prosedur yang telah diuraikan di atas, telah ada suatu kriteria baku berupa tata urutan yang berkeadilan terkait penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dan prosedur tersebut merefleksikan keadilan bagi konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha karena melalui proses hukum yang melibatkan pihak ketiga yang independen (*in casu*: BPSK atau Majelis Hakim). Dengan demikian, bisa dikatakan, bahwa formulasi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dalam konstruksi *ius constituendum* yang ada telah sistematis.

D. Penutup

Karakteristik penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha, dapat dilakukan melalui cara non litigasi dan litigasi. Upaya hukum non litigasi, yakni melalui BPSK, dengan memilih cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase sesuai pilihan dan persetujuan para pihak. Selanjutnya, upaya hukum litigasi, dapat dilakukan melalui hukum pidana dengan mendasarkan pada KUHP, UU 8/1999, dan UU ITE, serta pada hukum perdata dapat dilakukan gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Para pihak dalam penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce*, adalah pelaku usaha dan konsumen akhir.

Adapun formulasi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis

terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha dalam konstruksi *ius constituendum* adalah wajib melalui mekanisme penyelesaian sengketa alternatif, yaitu BPSK, baru kemudian dapat melalui mekanisme litigasi, baik perdata atau pidana. Adapun mekanisme gugatan perdata terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha sepatutnya adalah gugatan perbuatan melanggar hukum, karena terkait dengan pelanggaran peraturan perundang-undangan yang ada. Namun, sebaiknya konsumen menggunakan mekanisme pidana terlebih dahulu agar putusan pidana yang berkekuatan hukum tetap dapat menjadi alat bukti surat yang sempurna dalam gugatan perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan adanya formulas ini, maka akan terbentuk mekanisme penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* yang sistematis terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha, karena telah memenuhi prinsip keadilan prosedural yang sempurna (*perfect procedural justice*).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Badruzaman, Mariam Darus, K.U.H. *Perdata Buku III: Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, (Bandung: Alumni, 2006).
- Bhat, P. Ishwara, *Idea and Methods of Legal Research*, (New Delhi: Oxford University Press, 2021).
- Efritadewi, Ayu, *Modul Hukum Pidana*, (Tanjung Pinang: Umrah Press, 2020).
- Hamid, Abdul Haris, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Makassar: CV Sah Media, 2017).
- Kadarudin, *Penelitian Di Bidang Ilmu Hukum (Sebuah Pemahaman Awal)*, (Semarang: Formaci, 2021).

- Luhmann, Niklas, *Law As A Social System*, (terjemahan Klaus A. Ziegert), (Oxford: Oxford University Press, 2004).
- Marzuki, Peter Mahmud, *Teori Hukum*, (Jakarta: Prenada Media, 2020).
- Utari, Yuni Dhea, et al., *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Pandemi Covid-19 Terhadap Jual Beli Gas Lpg 3 Kg Menurut Syariah Di Kecamatan Bengkalis*, (Riau: Dotplush Publisher, 2021).
- Yahman, *Batas Pembeda Wanprestasi & Penipuan Dalam Hubungan Kontraktual*, (Jakarta: CV Jakad Media Publishing, 2020).
- Yun, Zhao, Timothy Sze, Tommy Li and Chittu Nagarajan, *Online Dispute Resolution in Asia*, dalam Ethan Katsh & Daniel Rainey (Ed), *Online Dispute Resolution Theory and Practice*, (The Hague: Eleven International Publishing, 2012).

Makalah/Artikel/Prosiding/Hasil Penelitian

- Adelia, Tasya, Devi Siti Hamzah Marpaung, "Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Jual Beli Melalui E-Commerce", *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 8, no 6, (2021).
- Agustanti, Rosalia Dika, Ahmad Nur Setiawan, "Tindak Pidana Penipuan Pada Transaksi E-Commerce Di Masa Pandemi Covid-19", *Era Hukum: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 19, no 1, (2021).
- Akhmad Zaini et.al., "Analysis of the Prosecutor's Authority Regarding the Dissolution of a Limited Liability Company: A Problem Regarding Persona Standi in Judicio", *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal), Humanities and Social Sciences* 5, no. 2, (2022).
- Albeth, Pieter Latumenten "Izin Usaha Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kegiatan Usaha Pt Lsi Yang Tidak Sesuai Dengan Izin)", *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* 7, no 3 (2021).
- Apriani, Titin, "Konsep Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi serta Sistem Pengaturannya dalam KUHPerdara", *Jurnal Ganec Swara* 15, no. 1 (2021).
- Ardiansyah, Emir, Ulya Kencana, dan Romli SA, "Konstitusionalitas Ancaman Pidana terhadap Kejari (Penetapan Status Barang Sitaan dan Prekursor Narkotika)", *Wajah Hukum* 5, no.2 (2021).
- Aswar, Asrul, Resdianto Willem, "Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Memberikan Perlindungan Hukum yang adil Bagi Konsumen", *Allaudin Law Development Journal* 5, no.1 (2023).
- Ceara Tonna-Barthet dan Ceara Tonna-Barthet, "Procedural Justice In The Age Of Tech Giants—Justifying the Eu Commission's Approach To Competition Law Enforcement" *European Competition Journal*, 16, no 2 (2020), https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17441056.2019.1706397?casa_token=SFYS41Y8gXgAAAAA%3AA1BLAy9IBzxR0UwCOUpBZLsgw-q0XkhjQtIMcTcWR2yC5DuUDyYb-NREvP6VGPj0ruyV3ol1EQ-A, (diakses 19 Juli 2023).
- Choirunisa, Eka, Abdul Mujib, "Penyelesaian Sengketa Pegadaian Syariah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Al Kharaj: Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Syariah 5, no. 5 (2023).
- CIUCĂ, Valerius M., "Judecătorul Și Fabulistul Orheian Alecu Donici, Precursor Al Etnologiei Juridice Românești", *Studia Universitatis Babeș-Bolyai Jurisprudentia* 4, no 4, (2020).
- Enggraini, Shinta Dwi, Suherman, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta melalui Proses Konsultasi", *Jurnal Reformasi Hukum XXVI*, no. 1 (2022).
- Fauzi, Maghfira Nur Khaliza, dan Daffa Ladro Kusworo, "Legal Effectivity: Transisi Electronic Commerce Pada Era Pandemi Terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019", *Res Judicata* 4, no 1 (2021).
- Fitri, Beby Suryani, Riswan Munthe, Anggraeni Atmei Lubis, "Asas Ultimum Remidium/The Last Resort Principle terhadap Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen", *Doktrina: Journal of Law* 4, no. 1 (2021).
- Hadi, Mustofa Amirul, *Penilaian Properti Rumah Kediaman (Residential Property Appraisal)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2023).
- Halida Zia, Khaidir Saleh, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Indonesia", *Datin Law Jurnal* 3, no. 1 (2022).
- Hanafiah, Nur Shofa, Nabi;aj Apriani, "Kajian Keabsahan Perjanjian Jual Beli pada Platform e-commerce sebagai Upaya Mewujudkan

- Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Spektrum Hukum* 19, no. 2 (2021).
- Harahap, Rahil Sasia Putri, dan Fiona Chrisanta, “Pembatasan Klausul pada Perjanjian Baku dalam Upaya Perlindungan Konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum Lex Generalis* 4, no 4, (2023).
- Hariyono, Teguh, “Mediasi Penal sebagai Alternatif Upaya Penyelesaian Perkara Pidana di Luar Pengadilan”, *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan* 2, no. 1 (2021).
- Hidayat, Raden Bethari Zahra, “Implikasi Hukum dari Ketidakabsahan suatu Perjanjian Elektronik ditinjau dari Hukum Perikatan”, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 2(2023).
- Imam Budi Santoso, “Alternatif Penyelesaian Sengketa Wajib Dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial”, *Selisik* 3, no. 1 (2017).
- Isman, “Kumulasi Gugatan Antara Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Kajian Putusan Nomor 886 K/Pdt/2007”, *Jurnal Yudisial* 14, no 1, (2021).
- Iswaningsih, May Linda, I Nyoman Putu Budiarta, Ni Made Puspasutari Ujianti, “Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Lokal Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Omnibus Law Cipta Kerja,” *Jurnal Preferensi Hukum* 2, no. 3 (2021), <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juprehum/article/download/3986/2820> (diakses 15 November 2022).
- Izawati Wook, “ Addressing the Rights of Indigenous Peoples to Resources in Malaysia: A Procedural Justice Approach,” *International Journal on Minority and Group Rights* 26, no. 1 (2019), <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85070772816&doi=10.1163%2f15718115-02601003&origin=inward&txGid=fcf7b7b8aafda20a58e9ec754c64e010> (diakses 19 Juli 2023).
- Kamran, Muhammad, dan Maskun, “Penipuan Dalam Jual Beli Online: Perspektif Hukum Telematika, *Balobe Law Journal* 1, no 1, (2021).
- Katuuk, Novia, “Gugatan Ganti Rugi Pencemaran Nama Baik Pada Media Elektronik Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”, *Lex et Societatis* III, no. 10 (2015).
- Kurnia, Ida, dan Imelda Martinelli, “Permasalahan Dalam Transaksi E-Commerce”, *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia* 4, no 2, (2021).
- M. Yasir, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli secara Online menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Justitiable Jurnal Hukum* 4, no. 2 (2022).
- Maharani, Alfina, dan Adnand Darya Dzikra, “Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (Literature Review)”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no 6 (2021).
- Mujiono, Riske Ayu, Budi Hermono, “Ratio Decidendi Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Selatan tentang Ganti Kerugian dalam Sengketa Jual Beli”, *Novum: Jurnal Hukum*, (2023).
- Murzea , Cristinel Ioan, “The Moral Foundation of Law in Ancient Rome”, *Revista Etică și deontologie* 1, no 1, (2021).
- Nandayani, Ni Putu Indra, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Produk Barang Palsu yang Dijual secara E-Commerce dengan Perusahaan Luar Negeri”, *Kertha Semaya* 8, no.2 (2020).
- Nugroho, Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008).
- Pakpahan, Elvira Fitriyani, Henny Yulietta Sinurat, Nurhasanah Fauziah Tanjung, “Peran Ombudsman terhadap Perlindungan Konsumen terkait Lonjakan Tagihan Air PT PDAM Kota Medan”, *Legal Standing Jurnal Ilmu Hukum* 6, no.2 (2022).
- Perdana, Rifki Putra, Fuad, Said Munawar, “Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta 3, no. 2 (2021).
- Peter Jeremiah Setiawan, Xavier Nugraha, Elma Putri Tanbun, “Reformulation of Dispute Resolution Mechanisms for Public Information Requests to Achieve Constructive Law Enforcement and Legal Certainty”, *Substantive Justice International Journal of Law* 4, no. 1 (2021).
- Putranto, Rahmat Dwi, dan Rahmat Dwi Putranto, “Responsibilities of Business Players in Electronic Transactions through Internet Sites From a Consumer Protection Legal Perspective”, *Focus: Journal of Social Studies* 4, no 1, (2023).

- R, Aprilia Pitri, Umar Hasan, dan Ageng Triganda Sayuti, "Perlindungan Hak Reseller Online Shop terkait Perbuatan Melawan Hukum dengan Cara Pembatalan Sepihak yang dilakukan oleh Konsumen", *Zakken Journal of Civil and Business Law* 3, no.2 (2022).
- Rembe, Tamariska Amanda Fasa, Sunarmi, Mahmul Siregar, dan Detania Sukarja, "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan", *Locus Journal of Academic Literature Review* 1, no. 2 (2022).
- Rifki Shofwan Naufal, Elis Rusmiati, dan Ajie Ramdan, "Urgensi Pembaharuan Hukum Autopsi Dalam Proses Penyidikan Tindak Pidana Pembunuhan Untuk Mencapai Kebenaran Materiil" *Jurnal Legislasi Indonesia* 18, no. 3 (2021).
- Rosaria, Josefa Namida, Devi Siti Hamzah Marpaung, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui Mediasi dan Arbitrase", *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora* 9, no.3 (2022).
- Sandrina, Gusti Ayu, I Made Dedy Priyanto, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Ketidaksiesuaian Kualitas Barang yang dibeli Pada Aplikasi Belanja Tiktok Shop", *Jurnal Kertha Semaya* 11, no.3 (2023).
- Sari, Erlina Permata, Deyana Annisa Febrianti, Riska Hikmah Fauziah, "Fenomena Penipuan Transaksi Jual Beli Online melalui Media Baru berdasarkan Kajian Space Transition Theory", *Deviance Jurnal Kriminologi* 6, no.2 (2022).
- Setiawan, Peter Jeremia, Xavier Nugraha, Luisa Srihandayani, "Konsep Penegakan Hukum Yang Sistematis Dalam Perselisihan Pra-Yudisial Di Indonesia", *Ius Quia Iustum* 29, no 1, (2022).
- Shafira Nadya Natasya, Diva Yohana Margaretha Marbun, Inas Zulfa Sulasno, dan Fiona Chrisanta, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha atas Penjualan Ciki Ngebul", *Lontar Merah* 6, no. 1 (2023).
- Sheanny Scolastika dan I Nyoman Darmadha, "Penyelesaian Wanprestasi Dalam Hubungan Kontraktual (Studi Kasus Putusan No. 44/PID/2018/PT.DPS)", *Kertha Semaya* 4, no. 1 (2019).
- Siti Khanifah Asfiati, "Upaya Notaris Dalam Menggali Kebenaran Materiil Di Setiap Pembuatan Akta" *Officium Notarium* 2, no. 1 (2022)
- Ulhad, Muhammad Fadillah, Maria Amelia, "Konsep Hukum pada Gugatan Kasus Perdata Wanprestasi Akibat Kredit Macet", *Jurnal Konstruksi Hukum* 4, no. 2 (2023).
- Wibowo, Anisa Fitri, Azriel Viero Sadam, Muhammad Ramadavin, "Implikasi Pasal Living Law dalam Undang-Undang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana terbaru terhadap Kehidupan Masyarakat", *Selidik* 9, no.1 (2023).
- Wikata, Ngurah Bagus Darma Jaya, dan I Wayan Bela Siki Layang, "Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi E-Commerce sebagai Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen", *Kerta Semaya* 7, no. 2 (2019).
- Winata, Muhammad Reza, dan Oly Viana Agustine, "Rekoneksi Hukum Dan Disrupsi Teknologi Melalui Tafsir Konstitusional Mendukung Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan", *Jurnal Legislasi Indonesia* 16, no 4, (2019).
- Zain, Mochamad Adib, "Peran Desa Adat Dalam Merumuskan Dan Mengimplementasikan Ketentuan Pidana Berasal Dari Hukum Yang Hidup Dalam Masyarakat Sebagaimana Diatur Dalam KUHP Baru", *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 12, no. 1, (2023).
- Zil Aldi, "E-Litigation As The Amenities For The Principle Of Contante Justitie Manifestation Of Civil Jurisdiction In Indonesia", *Jurnal Cendikia Hukum* 6, no. 2 (2021).

Internet

- Andrea Lidwina, "Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi di Dunia", Databoks, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia> (diakses 9 Juli 2023).
- Asep Nursoboh, "Prejudicieel Geschil," Kepaniteraan Mahkamah Agung, <https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/glosarium-hukum/2072-prejudicieel-geschil> (diakses 20 Juli 2023).
- Ditjen Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, "Upaya Kominfo Berantas Aksi Penipuan Transaksi Online," , Kominfo,,

<https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/upaya-kominfo-berantas-aksi-penipuan-transaksi-online/> (diakses 9 Juli 2023).

Maksum Rangkuti, "Sanksi-Sanksi Hukum Perdata Indonesia: Jenis dan Pengertiannya", <https://fahum.umsu.ac.id/sanksi-sanksi-hukum-perdata-indonesia-jenis-dan-pengertiannya/>, (diakses 18 Juli 2023).

Novina Putri Bestari, "Korban Penipuan Ecommerce RI Makin Banyak, Cek Data Terbaru!", CNBC Indonesia, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230302140853-37-418315/korban-penipuan-ecommerce-ri-makin-banyak-cek-data-terbaru> (diakses 9 Juli 2023).

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan

Peraturan Perundang-Undangan dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan.

Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Putusan Hakim

**Putusan Mahkamah Agung Nomor 628K/Pid/1984
Putusan Mahkamah Agung Nomor 1875 K/Pdt/1984**

**Putusan Mahkamah Agung Nomor 879K/Pdt/1997
Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 91/PUU-XV/2017**