

Perlindungan Konsumen Atas Belanja Online

Nasrullah¹, Kasmar², Syahrullah³

¹ Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Bima

Article Info

Article history:

Received : 05 September 2022

Publish : 11 September 2022

Keywords:

Consumer Protection,
Shopping, Online

Info Artikel

Article history:

Received : 05 September 2022

Publish : 11 September 2022

Abstract

This study aims to find out and understand the responsibility of business actors for selling goods online, which contain product defects, and want to know and understand legal remedies that can be taken by consumers. The nature of the research is normative legal research. The approach used is the statutory approach (statute approach). Data sources come from primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. The results of the study show that Entrepreneurs are responsible for product defects, consumers who make online transactions have the right to ask for compensation. Legal action taken for consumers who shop online for goods with product defects can be carried out through litigation and non-litigation.

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pertanggungjawaban pelaku usaha atas penjualan barang secara online, yang mengandung cacat produk, dan ingin mengetahui dan memahami upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen. Sifat penelitian yakni penelitian hukum normatif. Adapun pendekatan yang digunakan adalah, pendekatan perundang-undangan (statuta approach), Sumber data bersumber dari bahan hukum primer, Bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Hasil studi menunjukkan bahwa Pengusaha bertanggung jawab atas barang cacat produk, konsumen yang melakukan transaksi online berhak meminta ganti rugi. Upaya hukum yang ditempuh bagi konsumen yang berbelanja secara online terhadap barang yang cacat produk dapat dilakukan melalui litigasi dan Non litigasi.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-Berbagi Serupa 4.0 Internasional](#)



Corresponding Author:

Nasrullah

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Bima

1. PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di belahan dunia begitu cepat. Membawa dampak bagi kehidupan umat manusia, termasuk Indonesia. Teknologi Informatika di samping untuk mendapatkan informasi, tetapi juga dapat dimanfaatkan untuk berbisnis. Kini perdagangan secara konvensional telah beralih ke sistem online. Transaksi yang dilakukan dengan cara konvensional yakni sistem perdagangan dimana penjual dan pembeli bertemu langsung. Barang yang akan dijual berada di dekat pembeli, beralih kepada sistem online yang kebalikan dari jual beli yang biasanya (konvensional) dimana pembeli dan penjual tidak bertemu langsung dan barang yang diperjual belikan hanya berbentuk gambar atau tulisan yang menjelaskan spesifikasi dari barang yang akan dijual (Astuti, 2018)

Hal ini dibuktikan dengan semakin marak dan berkembangnya berbagai platform market place online (E-Commerce) yang menjadi wadah dalam transaksi secara elektronik (Online) tersebut (Adi Nugroho, 2006). Dengan platform market place yang dibuat pada sebuah toko, pembeli dapat berinteraksi secara langsung walaupun tidak mendatangi toko. Karenanya, fungsi hukum dituntut untuk dapat memberikan jaminan perlindungan hukum bagi pihak-pihak yang berinteraksi dalam mekanisme transaksi online.

Di Indonesia situs-situs yang menyajikan jual beli online adalah email, bukalapak, tokopedia, shopee, lazada, Blibli, dan masih banyak lagi tempat jual beli online. Masih permasalahan yang dihadapi dalam sistem transaksi online, seperti produk terdapat cacat tersembunyi, kualitas tidak sesuai dengan yang ditawarkan, dan sebagainya. Dalam hal ini posisi konsumen sangat lemah.

Faktor penyebab lemahnya posisi konsumen dalam belanja online adalah karena rendahnya kesadaran konsumen di Indonesia tentang pemahaman konsumen akan hak-hak yang dimilikinya. Produsen harus memberikan informasi kepada konsumen tentang hak, tanggung

jawab, dan kewajiban semua pihak terkait serta menjelaskan tata cara pengajuan pengaduan sebagaimana diatur dalam “Pasal 28 (1) serta (2) tertuang di PP No. 71 Tahun 2019 terkait Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formil makin terasa sangat penting, mengingat makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung akhirnya nanti maka konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya (Susanto, 2018)

Perlindungan hukum merupakan perlindungan terhadap manusia atau badan hukum atas pelaksanaan transaksi secara online. Transaksi online dikenal dengan istilah e-Commerce. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-Commerce, diartikan sebagai perlindungan terhadap hak-hak konsumen pengguna transaksi E-commerce (Muftisany, 2021)

Saat ini E-commerce banyak bermunculan dan sudah dapat dilakukan transaksi jual-beli melalui jejaring sosial (social network), yang menyebabkan hal tersebut banyak dimanfaatkan untuk melakukan penipuan demi keuntungan pribadi. Maka dengan adanya perlindungan hukum tersebut dimaksudkan sebagai upaya untuk menjamin kepastian hukum dan dapat melindungi konsumen. Berbagai hal negatif akibat konsumsi produk baik barang maupun jasa harus disingkirkan dari perdagangan sebab itulah tujuan dari perlindungan konsumen.

Biasanya dalam praktek terdapat permasalahan misalnya penjual meminta kepada pembeli untuk mentransfer setengah pembayaran diawal dan barang dijanjikan akan dikirim lebih awal, akan tetapi dihari berikutnya dengan alasan masalah administrasi mereka meminta pelunasan pada pembeli. Setelah pembeli melakukan pelunasan, pihak penjual menghilang dan langsung tidak mengaktifkan nomor telepon yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pembeli.

Permasalahan lain yang sering dijumpai yaitu seringkali kualitas barang yang dipesan tidak sama dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha diawal, waktu pengiriman barang juga kerap tidak sesuai dengan waktu yang disepakati. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membahas mengenai perlindungan konsumen atas belanja online. Inilah yang menarik bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan tujuan ingin mengetahui dan memahami pertanggungjawaban pelaku usaha atas penjualan barang secara online, yang mengandung cacat produk, dan ingin mengetahui dan memahami upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam penyusunan skripsi ini dapat dikategorikan suatu penelitian yang bersifat normatif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (statuta approach), Sumber data bersumber dari bahan hukum primer, Bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

Kemudian analisa data yang diperoleh baik data kepustakaan maupun data lapangan diolah terlebih dahulu kemudian dianalisis secara induktif dan analisis deduktif yaitu analisis induktif dimulai dari kajian khusus ke umum kemudian menarik suatu kesimpulan, dan analisis deduktif dimulai dari kajian umum ke khusus dan kemudian menarik suatu kesimpulan.

3. PEMBAHASAN

1. Tanggung jawab Pelaku Usaha

Sebagian besar pelaku usaha atau pengusaha berpindah dari transaksi konvensional ke transaksi online untuk memasarkan produk yang dijualnya. Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (disingkat : UUPK) mendefinisikan pelaku usaha, yaitu:

“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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Transaksi berbasis online adalah transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi atas suatu produk barang atau jasa yang diperdagangkan secara online dengan menggunakan platform media internet (Muftisany, 2021)

Informasi terkait barang yang di jual dalam transaksi online sangat diperlukan oleh konsumen karena pada dasarnya calon konsumen tidak dapat melihat secara langsung barang yang ingin dibelinya dan akan timbul rasa keragu-raguan untuk membeli barang tersebut. Tapi pada kenyataannya banyak pelaku usaha yang masih saja menggunakan cara-cara yang dapat merugikan konsumen dengan harapan mendapatkan keuntungan.

Dengan melakukan transaksi online pihak yang terlibat tidak saling mengetahui identitas masing-masing, maka pada dasarnya konsumen yang memiliki hak-hak pada transaksi online kerap kali berdampak pada konsumen sehingga mendudukan konsumen pada posisi yang lemah. Dengan demikian sangat dibutuhkan adanya perlindungan hukum terhadap hak-hak calon pembeli dalam tranaksi online (Arya Wiguna, 2022).

Perlindungan bagi konsumen merupakan kepentingan bagi seluruh masyarakat, sehingga memiliki harapan yang sama akan kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Dalam mewujudkan perlindungan konsumen merupakan bentuk dari perwujudan berbagai dimensi yang satu dengan lainnya saling berkaitan serta saling ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah (Nugrahaningsih, 2017).

Untuk melindungi konsumen, pasal 4 UUPK mengatur hak-hak konsumen yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
 - c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
 - d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
 - e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
 - g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
 - i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undang lainnya.
- Sementara itu, pelaku usaha mempunyai kewajiban sebagaimana diatur dalam pasal UUPK, yaitu:
- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
 - c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
 - d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
 - e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
 - f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas ataskerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kemudian pasal 1474 KUHPerdara menerangkan bahwa pada aktivitas jual beli pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk menyerahkan barang dan siap mengganti rugi apabila adanya kerusakan. Jadi pelaku usaha wajib memiliki 2 unsur yaitu kepemilikan barang yang aman dan baik, dan wajib memberikan jaminan agar tidak ada cacat pada produk tersebut.

Produk cacat adalah setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan (Az Nasution, 1999).

Dalam kaitannya dengan praktik jual beli melalui Online, pihak penjual akan memiliki ruang guna menjelaskan produknya secara terperinci kepada calon pembeli. Hal ini lazimnya terletak di dalam deskripsi produk yang dapat menggambarkan kelebihan sekaligus kekurangan dari produk. Dalam hal ini, bilamana produk yang dijual oleh penjual ternyata tidak sama seperti dalam deskripsi produk yang telah dicantumkan, maka akibat yang ditimbulkan adalah pihak pelaku usaha yang bersangkutan wajib untuk menanggung bilamana terjadi kerusakan (Arya Wiguna, 2022).

Ketentuan ini tidak terkecuali bagi produk yang memiliki cacat tersembunyi. Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani (2000), menerangkan mengenai pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha yang produk usahanya memiliki kerusakan atau tidak yang derita oleh salah satu pihak (dalam hal ini adalah konsumen), dapat dilihat dari kegunaan serta pengelolaan oleh konsumen atas produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha tersebut.

Dalam hal penggunaan produk oleh konsumen ternyata memberikan dampak kerugian tertentu, maka pihak konsumen dapat menggugat berupa ganti rugi kepada pihak pelaku usaha. Selanjutnya, Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani turut berpendapat bahwa UUPK tidak menafsirkan secara pasti mengenai definisi dari macam-macam produk yang secara hukum dapat dipertanggungjawabkan, dan hingga sejauh mana suatu pertanggungjawaban atas penggunaan produk tertentu dapat diberikan bagi penjual yang bersangkutan (Gunawan, 2000).

Hal tersebut berkaitan erat dengan product liability yang telah digunakan oleh berbagai negara maju di dunia. Tanggungjawab pelaku usaha bila dilihat dari hukum yang bersifat general (*lex generalis*) Berdasarkan pada isi yang tercantum dalam Pasal 1504 sampai dengan Pasal 1506 KUHPerdara penjual harus memberikan garansi atas barang yang berisikan produk cacat di dalamnya dan tersembunyi baik diketahui maupun tidak diketahui adanya cacat tersembunyi itu. praktik jual beli melalui Online, pada dasarnya Berdasarkan Pasal 1504 KUHPerdara, ditentukan bahwa:

“Penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.”

Pasal 1504 KUHPerdara dapat ditafsirkan ke dalam 2 (dua) perspektif. Disatu sisi, pasal ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha yang menjual produk yang memiliki cacat tersembunyi, maka ia wajib untuk menanggungnya. Sedangkan di sisi yang lain, pasal ini mengindikasikan pula bahwa penjualan produk yang memiliki cacat tersembunyi masih dimungkinkan, sepanjang pihak penjual mencantumkan secara jelas mengenai kondisi produk yang dijual, sehingga lazimnya memiliki harga yang cenderung rendah.

Berdasarkan Pasal 1506 KUHPerdara, ditentukan bahwa:

“Ia harus menjamin barang terhadap cacat yang tersembunyi, meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu, kecuali jika dalam hal demikian ia telah meminta diperjanjikan bahwa ia tidak wajib menanggung sesuatu apa pun.”

Berdasarkan Pasal 1506 KUHPerdara pada dasarnya Pasal 1506 mengindikasikan bahwa walaupun pihak penjual tidak mengetahui mengenai adanya cacat tersembunyi pada produk yang dijualnya, selanjutnya penjual yang bersangkutan tetap harus berkewajiban untuk bertanggungjawab bilamana terjadi cacat tersembunyi. Pasal ini diterapkan bagi pihak penjual karena pada dasarnya terdapat dua kemungkinan terhadap produk yang dijualnya. Pertama,

produk tersebut secara langsung diproduksi oleh pihak penjual, sehingga sudah barang tentu ia bertanggungjawab total atas cacat tersembunyi kepada konsumen. Kedua, produk tersebut berasal dari pihak pemasok (supplier), di mana akses untuk meminta pertanggungjawaban terhadap produk cacat tersembunyi tersebut hanya dapat dilakukan oleh pihak penjual. Pasal 1507 KUHPdata menentukan bahwa terdapat dua opsi yang dimiliki oleh pihak konsumen atas pembelian produk yang ternyata mengandung cacat tersembunyi. Pertama, yakni mengembalikan produk sekaligus menuntut kembali uang dari total harga pembelian produk. Kedua, tidak mengembalikan produk tetapi menuntut kembali sebagian uang dari pembelian produk yang ditentukan oleh pihak hakim setelah mendengar keterangan ahli terhadap kasus yang bersangkutan.

Tanggungjawab pelaku usaha bila ditinjau dari hukum yang bersifat khusus bersifat khusus (*lex specialis*) menurut Pasal 8 ayat (2) UUPK, ditentukan bahwa:

“Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.”

Transaksi online juga di atur dalam pasal 9 UUTE bahwa:

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.”

Dalam kaitannya dengan praktik perdagangan online, maka pada dasarnya pasal tersebut mengindikasikan adanya larangan terhadap penjualan produk yang mengandung cacat tersembunyi, tanpa memberikan informasi secara rinci mengenai kondisi barang yang dimaksud. Pasal ini secara tersirat mengindikasikan pula bahwa tidak ada larangan bagi penjual untuk menjual produk yang mengandung cacat tersembunyi, sepanjang pihak pelaku usaha yang bersangkutan memberikan informasi mengenai kondisi dari produk yang bersangkutan.

Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf b UUPK, ditentukan bahwa:

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.”

Dalam kaitannya dengan praktik jual beli online, tidak jarang terjadi praktik pencantuman klausula eksonerasi sebagai disclaimer yang tentu sangat merugikan bagi konsumen. Klausula eksonerasi tersebut lazimnya dituangkan dalam bentuk perjanjian yang telah dibakukan oleh pelaku usaha. Lazimnya perjanjian baku tersebut memuat jangka waktu garansi atas produk yang dijual, sehingga bila telah melebihi jangka waktu garansi tersebut, pihak penjual lazimnya enggan untuk bertanggungjawab atas cacat produk. Dalam kondisi yang demikian, bilamana pelaku usaha tidak mencantumkan secara rinci mengenai kondisi produk yang dijual, maka apabila diketahui adanya cacat tersembunyi setelah berakhirnya masa garansi, pihak konsumen tetap memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha. Sehingga, apabila pelaku usaha menolak untuk bertanggungjawab dengan dalih bahwa masa garansi produk telah habis, maka jangka waktu garansi tersebut merupakan bentuk penerapan klausula eksonerasi yang tentu bertentangan dengan UUPK.

Dengan demikian, maka setiap produk cacat yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen, maka tanggung jawabnya dibebankan kepada pelaku usaha terutama pelaku usaha yang membuat produk tersebut. Ketentuan ini dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 19 yaitu :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara lainnya, atau perawatan

- kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
 4. 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.
 5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen

Dengan demikian, maksud Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah jika konsumen menderita kerugian berupa terjadi kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib mengganti kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan. Penggantian kerugian itu dilakukan dalam waktu paling lama tujuh hari setelah tanggal transaksi. Ketentuan ini tidak memaksudkan supaya persoalan diselesaikan melalui pengadilan, tetapi merupakan kewajiban mutlak bagi produsen pelaku usaha untuk memberi penggantian kepada konsumen, kewajiban yang harus dipenuhi seketika. Namun demikian, dengan memperhatikan Pasal 19 ayat (5) maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud disini adalah kalau kesalahan tidak pada konsumen. Jika sebaliknya kesalahan ada pada konsumen, produsen dibebaskan dari kewajiban tersebut (Utomo, 2019).

2. Upaya Hukum Yang di Tempuh

Konsumen yang melakukan belanja secara online yang mengandung cacat produk dapat melakukan upaya hukum litigasi dan Non litigasi yang dimana mekanisme penyelesaian permasalahan oleh pihak yang berkonflik melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan. Jalur penyelesaian sengketa secara litigasi melalui putusan hakim melalui badan badan peradilan yang memiliki kewenangan permasalahan sengketa tersebut. Serta jalur non litigasi melalui cara-cara seperti mediasi, arbitrase, negosiasi dan konsiliasi (Munir Fuady, 2003).

1. Penyelesaian sengketa melalui litigasi

Litigasi merupakan jalan terakhir bila mekanisme alternatif penyelesaian sengketa tidak berhasil dilakukan. Litigasi merupakan proses hukum dalam hal seseorang yang merasa dirugikan atas suatu peristiwa hukum atau sengketa yang sedang terjadi dengan pihak lainnya, melalui lembaga peradilan.

2. Penyelesaian Sengketa Non Litigasi

Pengembangan bentuk-bentuk penyelesaian sengketa alternatif di luar pengadilan yang dikenal dengan “alternative dispute resolution” (disingkat: ADR) pada dasarnya dilakukan dalam rangka mencari bentuk penyelesaian sengketa yang lebih memiliki akses pada keadilan dan memuaskan para pencari keadilan.

Mekanisme untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa secara nonlitigasi diatur melalui UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Mekanisme tersebut dapat dibagi ke dalam 2 (dua) cara, yakni arbitrase serta alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan yakni:

- 1) Arbitrase

Arbitrase adalah salah satu mekanisme alternative penyelesaian sengketa yang merupakan bentuk tindakan hukum yang diakui oleh undang-undang di mana salah satu pihak atau lebih menyerahkan sengketa “ketidaksepahaman” ketidaksepakatannya dengan pihak yang lain atau lebih kepada satu orang arbiter atau lebih arbiter-arbiter majelis ahli yang profesional, yang akan bertindak sebagai hakim atau peradilan swasta yang akan menerapkan tata cara hukum negara yang berlaku atau menerapkan tata cara hukum perdamaian yang telah disepakati bersama oleh para pihak tersebut terdahulu untuk sampai kepada putusan final dan mengikat. Oleh karena itu dikatakan bahwa arbitrase adalah hukum prosedur dan hukum para pihak “law of

procedure” dan “law of the parties”. Selain putusan arbiter yang final dan mengikat, dikenal pula pendapat mengikat “binding opinion”-binding advices (Priyatna, 2002).

2) Negosiasi

Negosiasi merupakan komunikasi langsung yang didesain untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak mempunyai kepentingan yang sama atau berbeda. Komunikasi tersebut dibangun oleh para pihak tanpa keterlibatan pihak ketiga sebagai penengah. Pada dasarnya, berhasil atau tidaknya suatu sengketa diselesaikan melalui negosiasi sangat dipengaruhi oleh ketepatan memilih teknik negosiasi dan pemahaman serta langkah-langkah yang harus dilakukan untuk setiap tahap negosiasi (Gatot Soemartono, 2006).

Pada prinsipnya, dengan negosiasi dimaksudkan sebagai suatu proses tawar-menawar atau pembicaraan untuk mencapai suatu kesepakatan terhadap masalah tertentu yang terjadi di antara para pihak. Negosiasi dilakukan baik karena telah ada sengketa di antara para pihak, maupun hanya karena belum ada kata sepakat disebabkan belum pernah dibicarakan masalah tersebut (Munir Fuady, 2003).

3) Mediasi

Mediasi dimana cara ini menempatkan seseorang sebagai penengah untuk membantu penyelesaian konflik. Priyatna Abdurrasyid (2002) mengemukakan mediasi merupakan suatu proses dimana sengketa antara dua pihak atau lebih (apakah berupa perorangan, kelompok, atau perusahaan) diselesaikan dengan menyampaikan sengketa tersebut pada suatu dengar pendapat langsung dihadapan pihak ketiga yang mandiri dan independent (mediator) yang berperan untuk membantu para pihak mencapai penyelesaian yang dapat diterima atas masalah yang dipersengketakan

4) Konsiliasi

Konsep definitif mengenai cara penyelesaian konflik berupa konsiliasi tidak diatur secara tegas di dalam peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, penulis mengacu pada Black’s Law Dictionary yang pada intinya menyatakan bahwa konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan sebelum memasuki persidangan, yang dilakukan oleh konsiliator sebagai penengah guna memperoleh solusi yang efektif.

4. KESIMPULAN

1. Pengusaha bertanggung jawab atas barang cacat produk, konsumen yang melakukan transaksi online berhak meminta ganti rugi.
2. Upaya hukum yang dapat ditempuh bagi konsumen yang berbelanja secara online terhadap barang yang cacat produk dapat dilakukan melalui litigasi dan Non litigasi. \

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada semua pihak yang berkecimpung membantu menyelesaikan penelitian ini. Terimakasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Bima; Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Bima; Ketua LPPM dan Ketua Prodi Ilmu Hukum yang telah menugaskan dan mengizinkan kami melakukan penelitian ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrasyid, Priyatna, 2002, Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar, Fikahati Aneska, Jakarta
- Astuti, Daharmi, 2018, Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah Vol. 1, No. 1, Juni 2018
- Az. Nasution, 1999, Hukum Perlindungan Konsumen suatu pengantar, Daya Widya, Jakarta;
- Munir Fuady, 2003, Arbitrase Nasional (Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis), Cet. II, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung;
- Muftisany, Hafidz, 2021, Hukum Jual Beli Online, Intera, Jakarta;

- Nugrahaningsih, Widi dan Mira Erlinawati, 2017, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*, Pustaka Bengawan, Surakarta
- Nugroho, Adi, 2006, *e-Commerce memahami perdagangan modern di dunia maya*, Informatika, Bandung.
- Soemartono, Gatot, 2006, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,
- Susanto, Happy, 2008. "Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Jakarta : Visimedia
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Utomo, A. 2019, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Tentang Produk cacat Berdasarkan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen*, Jurnal Lex Privatum, 7 (6)
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta;
- Wiguna, Putu Arya dan Anak Agung Sri Indrawati, 2022, *Perlindungan Konsumen Atas Pembelian Produk Kamera Yang mengandung cacat Tersembunyi Pada Market Place Online*, Jurnal Kertha Semaya, Vol. 10 No. 11 Tahun 2022.