

Perintah:

1. Cari/pilih aplikasi/wen e-commerce
2. Pelajari celah penggaran/resiko terhadap privacy use
3. Pelajari menu/langkah jika terjadi dispute

Susun dalam bentuk paper!

# PERANCANGAN IMPLEMENTASI *E-COMMERCE* PADA PENJUALAN TAS *ONLINE* BERBASIS *ANDROID*

**Abstrak:** Saat ini aplikasi berbasis mobile telah banyak digunakan seiring semakin mudahnya perangkat *smartphone*. Sering dengan hal tersebut, maka banyak aplikasi yang dikembangkan dan dapat diunduh oleh pengguna melalui *smartphone*. CV. Advisia Diantara adalah grosir yang menjual beberapa tas. CV. Advisia Diantara masih melakukan promosi dan penjualan melalui website dan sosial media, sehingga jangkauan promosi dan penjualan masih terbatas dan belum bisa meluas ke beberapa daerah. Pada penelitian ini dilakukan untuk perancangan dan pembangunan aplikasi berbasis mobile serta pengujian dengan menggunakan metode *white box*. Metode ini diimplementasikan *e-commerce* ke dalam sebuah aplikasi penjualan tas berbasis mobile. Pengumpulan datanya menggunakan observasi, studi pustaka dan wawancara. Kemudian data diimplementasi untuk dapat diaplikasikan pada aplikasi mobile. Pengimplementasian aplikasi berbasis mobile ini dirancang menggunakan bahasa pemrograman Java dengan aplikasi pendukung android studio versi 1.51. Hasil pengujian menggunakan metode *white box* untuk menguji software mengetahui cara kerja suatu perangkat lunak secara internal dapat diketahui bahwa metode *white box*.

## PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang kompetitif tersebut. Perusahaan yang mampu bersaing dalam kompetisi tersebut adalah perusahaan yang mampu mengimplementasikan teknologi ke dalam perusahaannya. Salah satu jenis implementasi teknologi dalam hal meningkatkan persainganbisnis adalah dengan menggunakan *electronic commerce (E-commerce)*, yaitu untuk memasarkan berbagai macam produk atau jasa, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Dengan ini *E-commerce* didefinisikan sebagai proses pembelian dan penjualan antara dua belah pihak di dalam suatu perusahaan dengan adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi melalui media internet.

## TINJAUAN PUSTAKA

### a. Android

Android merupakan (Putra,2012) sistem operasi *mobile* yang tumbuh di tengah sistem operasi lainnya yang sedang berkembang dewasa ini. Sistem operasi lainnya seperti windows *Mobile*, IOS, Symbian, dan masih banyak lagi juga menawarkan kekayaan isi dan keoptimalan berjalan di atas perangkat keras (*hardware*) yang ada. Akan tetapi, sistem operasi yang ada ini berjalan dengan memprioritaskan aplikasi inti yang dibangun sendiri tanpa melihat potensi yang cukup besar dari aplikasi pihak ketiga.

**b. JSON**

*Java Script Object Notation*, (Alatas, 2014) adalah kodingan terbuka yang didesain untuk membaca data interchange. JSON ini berasal dari Bahasa *scripting JavaScript* yang gunanya mempresentasikan struktur data sederhana dan *array asosiatif*, yang sering disebut objek. Meskipun sering dihubungkan dengan JavaScript, JSON adalah Bahasa pemrograman *independen*, dengan *parser* yang tersedia untuk banyak Bahasa pemrograman. Fortmat JSON awalnya diklasifikasikan oleh Douglas CrockFord, dan dijelaskan dalam RFC 4627 (Sebuah Standarisasi International).

**c. UML**

*Unified Modeling Language* (UML) adalah merupakan sistem arsitektur yang berjalan dalam OOAD (*object-Oriented Analysis Design*) dengan satu Bahasa yang konsistensi untuk menentukan, visualisasi, mengkontruksi dan mendokumentasi *artifact* (sepotong informasi yang digunakan atau dihasilkan dalam suatu proses rekayasa *software*, dapat berupa model, deskripsi, atau *software*) yang terdapat dalam sistem *software*.

**d. Internet**

*Internet* atau “*Interconnected Networking*” merupakan sebuah jaringan komputer yang saling *berhubungan* dari satu komputer dengan komputer lainnya, sehingga terbentuklah sebuah jaringan komputer secara luas di seluruh dunia yang dapat saling berkomunikasi, berinteraksi, bertukar informasi atau tukar-menukar data (Humdiana dan Indrayani, 2005).

**e. Metode *White Box***

Pengujian *WhiteBox* (Ayuliana, 2009) adalah metode desain *test case* yang menggunakan struktur *control desain procedural* untuk memperoleh *test case*. Jika ada modul yang menghasilkan output yang tidak sesuai dengan proses bisnis yang dilakukan, maka baris-baris program, variabel, dan parameter yang terlibat pada unit tersebut akan dicek satu persatu dan diperbaiki, kemudian di-*compile* ulang. Pengujian *whitebox* bisa dilakukan dengan pengujian *basis path*, metode ini merupakan salah satu teknik pengujian struktur *control* untuk menjamin semua statemen dalam setiap jalur *independen program* dieksekusi minimal 1 kali. Pengujian menggunakan metode *White Box* dapat diimplementasikan menggunakan Notasi Diagram Alir (*Path Graph Notation*). Notasi yang digunakan untuk menggambarkan jalur eksekusi adalah notasi diagram alir (atau grafik program), yang menggunakan notasi lingkaran (*simpul atau node*) dan anak panah (*link atau edge*) (Ayuliana, 2009). Notasi ini menggambarkan aliran control logika yang digunakan dalam suatu Bahasa pemrograman.

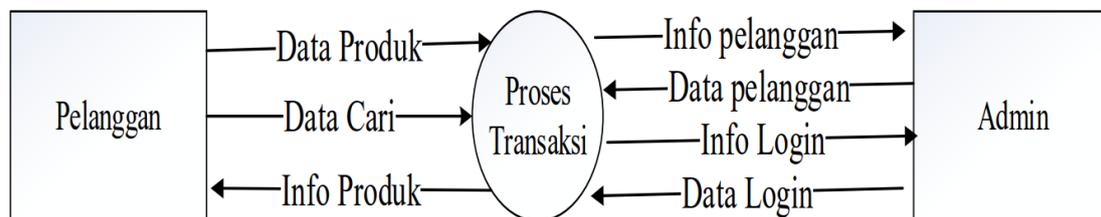
**f. *Data Flow Diagram (DFD)***

*Data flow diagram* (Nimas, 2016) adalah alat pembuatan model yang memungkinkan professional sistem untuk menggambarkan sistem sebagai suatu jaringan proses fungsional yang dihubungkan satu sama lain dengan alur data, baik secara manual maupun komputerisasi.. Simbol-simbol dalam DFD ditunjukkan pada Tabel Simbol DFD (sumber: Albahra, 2005).

No	simbol	Nama	Keterangan
1		Proses Transformasi	Proses yang mengubah data dari input menjadi output.
2		Sumber & Tujuan Data	Karyawan dan organisasi yang mengirim data dan menerima data dari sistem.
3		Arus Data	Arus data yang masuk ke dalam dan luar dari sebuah proses.
4		Penyimpanan Data	Penyimpanan data.

## PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM

### a. Perancangan Proses Menggunakan DFD Level 0



Pada gambar DFD level 0 diatas pelanggan dapat memasukkan data pelanggan untuk diproses admin, pelanggan dapat informasi produk produk baju yang ingin dipesan diproses transaksi menjadi informasi dan dikelola admin.

# KEAMANAN DATA KONSUMEN DALAM ELECTRONIC COMMERCE

## ABSTRAK

Perlindungan konsumen adalah masalah kepentingan manusia, oleh karena itu, menjadi harapan semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Di Indonesia kendala itu menghambat perkembangan perdagangan melalui internet adalah fasilitas yang kurang memadai yang dibutuhkan oleh lembaga penyelesaian sengketa elektronik untuk mengatasinya.

### A. Latar Belakang

Bisnis lewat internet cukup menguntungkan, karena dengan menggunakan *internet*, produk usaha tidak hanya dapat dilihat di dalam kota, atau dalam negeri saja, melainkan lingkungannya mencapai lingkup nasional, bahkan internasional. Beberapa keuntungan juga ditawarkan dalam menjalankan bisnis lewat internet, seperti dikenalnya produk lebih luas lagi, efisiensi perusahaan meningkat, tidak dibatasi ruang dan waktu, dan lain sebagainya. E-commerce merupakan bentuk perdagangan secara elektronik melalui media internet. Bisnis ini bisa berjalan selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu, dan luas pangsa pasarnya menjangkau dari tingkat lokal hingga mancanegara. Dengan E-Commerce memungkinkan pelanggan bertransaksi dengan cepat dan biaya yang murah tanpa melalui proses yang berbelit-belit, di mana pihak pembeli cukup mengakses internet ke website perusahaan yang mengiklankan produknya di internet, yang kemudian pihak pembeli cukup mempelajari *term of condition* (ketentuan-ketentuan yang diisyaratkan) pihak penjual.

Teknologi internet mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau perekonomian digital. Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet, misalnya perdagangan yang semakin banyak mengandalkan *e-commerce* sebagai media transaksi. Berdasarkan uraian ini, maka dapat dikatakan bahwa penting sekali untuk mengemukakan perlindungan terhadap transaksi elektronik sehingga perlu dilakukan kajian yang bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

### B. Metode Penelitian

Jenis penelitian hukum dapat dibedakan menjadi penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris/sosiologis. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang datanya bersumber pada data sekunder dan berhubung data penelitian ini adalah data sekunder, maka termasuk dalam jenis penelitian hukum normatif. Sifat penelitian ini adalah deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang gejala-gejala sosial yang terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Sumber data penelitian berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik studi dokumen, yang dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif.

## C. Hasil Penelitian dan Analisis

### 1. Ruang Lingkup Transaksi

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mekanisme transaksi elektronik tidak seperti transaksi jual beli konvensional karena setiap transaksi elektronik diawali dengan tahap penawaran melalui media internet oleh pelaku usaha, tahap penerimaan oleh konsumen, tahap kesepakatan antara para pihak, tahap pembayaran melalui jasa perbankan, dan diakhiri dengan tahap pengiriman produk yang dipesan melalui jasa ekspedisi. Dalam praktiknya, Undang-undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) belum sepenuhnya melindungi konsumen dalam transaksi elektronik.

Kondisi tersebut karena UUPK belum mengatur mengenai implementasi lebih lanjut pengertian perlindungan konsumen yang mencakup perlindungan konsumen *online*, hak atas informasi yang harus diberikan kepada konsumen melalui media *online* untuk mencegah terjadinya tindakan curang, penyalahgunaan kartu pembayaran milik orang lain, tanggung jawab pelaku usaha yang mencakup tanggung jawab ISP (*Internal Service Provider*), beban pembuktian elektronik, dan penyelesaian sengketa melalui sarana teknologi informasi. Mengenai masalah penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik memiliki kecenderungan memilih forum arbitrase.

Suatu perjanjian adalah semata mata suatu persetujuan yang diakui oleh hukum. Persetujuan ini merupakan kepentingan yang pokok dalam dunia usaha, dan menjadi dasar dari kebanyakan transaksi dagang (Abdul Kadir Muhammad 2006: 93). Perjanjian yang dinyatakan sah adalah suatu perjanjian yang memenuhi empat syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak;
- b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum;
- c. Adanya objek tertentu, dan
- d. Adanya sebab yang halal.

Perdagangan elektronik (*e-commerce*) menentukan kesepakatan antara para pihak dinyatakan secara langsung menggunakan media internet. Pihak-pihak dapat kesepakatannya dengan jalan memilih tombol setuju (*agree*) pada perjanjian internet ataupun secara langsung mengirim konfirmasi persetujuannya melalui *email*. Kesepakatan pada kontrak *e-commerce* berbeda dengan kontrak biasa yang umumnya disetujui dengan pembubuhan tanda tangan bersama. Kesepakatan dalam kontrak *e-commerce* dinyatakan secara elektronik pula. Dalam wawancara dengan Mariam Darus Badruzaman berkenaan dengan persetujuan secara elektronik dikatakan bahwa : "dengan memilih tombol setuju ataupun menyatakan konfirmasi kesepakatan melalui *e-mail* tersebut telah menyatakan sepakat" (Jun Cai 2002: 45).

## 2. Kesepakatan pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik

Perjanjian yang dinyatakan sah adalah suatu perjanjian yang memenuhi empat syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak;
- b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum;
- c. Adanya objek tertentu;
- d. Adanya sebab yang halal

Syarat pertama dan kedua diatas yang dinamakan syarat subjektif, apabila salah satu dari kedua syarat tersebut tidak dapat dipenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan, sedangkan syarat ketiga dan keempat merupakan syarat objektif, maka apabila salah satu dari kedua syarat tidak dipenuhi, maka perjanjian batal demi hukum (Johanes Ibrahim dan Lindawaty 2005: 44).

Kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara, yaitu persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya, pernyataan kehendak antara dua orang atau lebih dengan pihak lainnya. Proses perdagangan elektronik (*e-commerce*) menentukan kesepakatan antara para pihak dinyatakan secara langsung menggunakan media internet. Pihak-pihak dapat kesepakatannya dengan jalan memilih tombol setuju (*agree*) pada perjanjian internet ataupun secara langsung mengirim konfirmasi persetujuannya melalui *e-mail*. Kesepakatan pada kontrak *e-commerce* berbeda dengan kontrak biasa yang umumnya disetujui dengan pembubuhan tanda tangan bersama. Kesepakatan dalam kontrak *e-commerce* dinyatakan secara elektronik pula.

## 3. Penegakan hukum dalam proses perlindungan konsumen pada transaksi elektronik

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen agar terwujudnya tujuan perlindungan konsumen di Indonesia (Endang Sri Wahyuni 2003: 91). Adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan dampak ekonomi yang positif bagi dunia usaha, dunia usaha dipacu untuk meningkatkan kualitas/mutu produk barang dan jasa sehingga produknya memiliki keunggulan kompetitif di dalam dan luar negeri.

Di Indonesia, dalam UU ITE disebutkan bahwa transaksi elektronik dapat dituangkan dalam kontrak elektronik. Dalam kontrak elektronik tersebut dapat ditentukan pilihan hukum mana yang digunakan dalam menyelesaikan perselisihan (*dispute*). Jika pilihan hukum tidak dilakukan, maka yang berlaku adalah hukum yang didasarkan pada asas hukum perdata internasional. Begitupun dengan pilihan forum pengadilan mana yang berhak. Para pihak dalam transaksi *e-commerce* dapat menentukan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga

penyelesaian sengketa alternatif lainnya mana yang dipilih dalam *e-contract*. Dan jika tidak dilakukan pemilihan forum, maka penyelesaian sengketa akan kembali pada asas dalam Hukum Perdata Internasional.

Cara-cara penyelesaian sengketa dapat ditempuh jika terjadi sengketa atau konflik yang bersumber dari adanya perbedaan pendapat atau ketidaksesuaian di antara para pihak. Apabila pihak-pihak tidak berhasil menemukan bentuk penyelesaian yang tepat, maka perbedaan pendapat ini dapat berakibat buruk bagi kelangsungan hubungan di antara keduanya. Oleh karena itu, setiap menghadapi perbedaan pendapat (sengketa), para pihak selalu berupaya menemukan cara-cara penyelesaian yang tepat. Persoalan ini tidak bisa diatasi hanya dengan upaya-upaya di level nasional, dan jika ada masyarakat yang melakukan upaya hukum, mereka hanya diwajibkan menghitung kerugian yang diderita.

Ketentuan Pasal 23 UUPK menyebutkan pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi dan/tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (Pasal 45 UUP). Sehingga jika terjadi sengketa/konflik antara pelaku usaha dan konsumen dalam suatu perdagangan maka terdapat beberapa cara yang dapat membantu penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, proses penyelesaian sengketa tersebut adalah:

a. Melalui jalur pengadilan

Litigasi (melalui jalur pengadilan) pada umumnya akan menimbulkan suasana permusuhan yang dapat berkepanjangan bagi para pihak yang berperkara, litigasi untuk pelaku ekonomi atau masyarakat bisnis internasional juga membawa dampak lain, misalnya mengenai system hukum yang berbeda, penentuan tempat berlitigasi, hubungan bisnis yang menjadi buruk serta pertanyaan mengenai penegakan serta pelaksanaan keputusan. Di samping itu litigasi juga memerlukan waktu, biaya, ditambah dengan alasan teknis yaitu penumpukan jumlah perkara dipengadilan, maka peluang alternatif untuk penyelesaian sengketa sangat diperlukan (Ningrum Natasya Sirait 2008).

Sengketa-sengketa di Indonesia dan juga negara lainnya yang diajukan melalui jalur pengadilan (litigasi) ternyata memiliki beberapa kelemahan, di antaranya (Ahmad M. Ramli 2004: 56):

- 1) litigasi memaksa para pihak berada pada posisi yang ekstrim memerlukan pembelaan;
- 2) litigasi mengangkat seluruh persoalan dalam suatu perkara, sehingga mendorong para pihak untuk melakukan penyelidikan terhadap kelemahankelurahan pihak lainnya;

- 3) proses litigasi memakan waktu yang lama dan memakan biaya yang mahal; dan
  - 4) hakim seringkali bertindak tidak netral dan kurang mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan yang mendasari penyelesaian suatu masalah hukum baru.
- b. Alternatif penyelesaian sengketa

Penyelesaian sengketa melalui *Alternative Dispute Resolution* adalah penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli (Ningrum Natasya Sirait 2008). Usaha-usaha untuk menemukan bentuk penyelesaian sengketa alternatif terjadi pada saat Warren Burger (mantan *Chief Justice*) diundang pada suatu konferensi yaitu *Roscoe Pound Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice (Pound Conference)* di Saint Paul, Minnesota. Para akademisi, pengamat hukum, serta pengacara yang menaruh perhatian pada masalah sengketa/konflik berkumpul bersama pada konferensi tersebut. Beberapa makalah yang disampaikan pada saat konferensi, akhirnya disusun menjadi suatu pengertian dasar (*basic understanding*) tentang penyelesaian sengketa saat itu (Ningrum Natasya Sirait 2008).

Beberapa tahun berikutnya, penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution*) mulai diterapkan secara sistematis. Hakim seringkali memerintahkan kepada para pihak untuk ikut berpartisipasi dalam suatu persidangan. Peraturan di pengadilan senantiasa mensyaratkan dalam hal ini hanya akan dibahas mengenai arbitrase, karena cara arbitrase yang sering digunakan di beberapa kontrak serta adanya kesamaan dengan proses pembuktian dalam badan peradilan biasa. Para pihak untuk menyelesaikan kasus-kasus tertentu (seperti: malpraktek) diselesaikan melalui arbitrase, bahkan di beberapa pengadilan, pihak-pihak disyaratkan untuk mencoba terlebih dahulu menyelesaikan sengketa yang timbul diantara mereka melalui cara mediasi sebelum menempuh jalur pengadilan ([www.accountingcommunity.blogspot.com](http://www.accountingcommunity.blogspot.com)).

Penyelesaian sengketa melalui *Alternative Dispute Resolution* adalah penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli (Ningrum Natasya Sirait 2008). Usaha-usaha untuk menemukan bentuk penyelesaian sengketa alternatif terjadi pada saat Warren Burger (mantan *Chief Justice*) diundang pada suatu konferensi yaitu *Roscoe Pound Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice (Pound Conference)* di Saint Paul, Minnesota. Para akademisi, pengamat hukum,

serta pengacara yang menaruh perhatian pada masalah sengketa/konflik berkumpul bersama pada konferensi tersebut. Beberapa makalah yang disampaikan pada saat konferensi, akhirnya disusun menjadi suatu pengertian dasar (*basic understanding*) tentang penyelesaian sengketa saat itu (Ningrum Natasya Sirait 2008).

Beberapa tahun berikutnya, penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution*) mulai diterapkan secara sistematis. Hakim seringkali memerintahkan kepada para pihak untuk ikut berpartisipasi dalam suatu persidangan. Peraturan di pengadilan senantiasa mensyaratkan dalam hal ini hanya akan dibahas mengenai arbitrase, karena cara arbitrase yang sering digunakan di beberapa kontrak serta adanya kesamaan dengan proses pembuktian dalam badan peradilan biasa. Para pihak untuk menyelesaikan kasus-kasus tertentu (seperti: malpraktek) diselesaikan melalui arbitrase, bahkan di beberapa pengadilan, pihak-pihak disyaratkan untuk mencoba terlebih dahulu menyelesaikan sengketa yang timbul diantara mereka melalui cara mediasi sebelum menempuh jalur pengadilan ([www.accountingcommunity.blogspot.com](http://www.accountingcommunity.blogspot.com)).

Apabila mencermati peraturan yang mengatur tentang gugatan dalam sengketa konsumen, maka dapat dikatakan bahwa penyelesaian sengketa melalui BPSK akan lebih cepat dibandingkan apabila sengketa tersebut dibawa ke jalur litigasi (pengadilan). Meskipun sifat putusan yang mengikat dan final BPSK pada teorinya dapat diajukan ke Pengadilan Negeri dan MA. Dalam transaksi *ecommerce*, posisi BPSK sebagai badan yang memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen menjadi perhatian serius. Pelaksanaan arbitrase *online* di Indonesia telah sesuai dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada, khususnya Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999. Meskipun, dasar hukum pelaksanaan arbitrase *online* telah ada, permasalahannya adalah tidak ada aturan pelaksanaan yang mengatur bagaimana arbitrase *online* itu dijalankan. Apabila pengaturan pelaksanaan arbitrase *online* diserahkan kepada para pihak untuk mengaturnya sendiri, dikhawatirkan tidak ada standar yang baku tentang pelaksanaan arbitrase *online* yang efektif dan efisien (Paulinus Siburian 2004: 124). Selain tidak adanya aturan pelaksanaan mengenai arbitrase *online*, hambatan terbesar pelaksanaan arbitrase *online* di Indonesia menyangkut sarana dan prasarana arbitrase *online*.

Prosedur pelaksanaan arbitrase *online* sama dengan pelaksanaan arbitrase konvensional. Dengan terselesaikannya konflik ataupun sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen dalam perdagangan melalui media elektronik dengan cara penyelesaian sengketa melalui *cyber arbitration* menjamin berfungsinya norma-norma yang berlaku dalam

masyarakat, sehingga terciptalah penegakan hukum dalam perdagangan melalui media elektronik. Penegakan hukum perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik dapat tercipta saat terselesaikannya sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan sehingga dapat terwujud tujuan perlindungan konsumen, jika terjadi sengketa atau konflik antar pelaku usaha dan konsumen maka dapat diselesaikan melalui:

- 1) Pengadilan (Litigasi)
- 2) Non Litigasi, yaitu dengan cara mengajukan gugatan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), melalui BPSK dapat ditempuh melalui 2 cara yaitu : Mediasi dan Arbitrase.

## **D. Simpulan dan Saran**

### **1. Simpulan**

Perlindungan konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan sehingga dapat terwujud tujuan perlindungan konsumen, jika terjadi sengketa atau konflik antar pelaku usaha dan konsumen maka dapat diselesaikan melalui: Litigasi dan Non litigasi. Perdagangan elektronik merupakan model transaksi dengan karakteristik yang berbeda dengan perdagangan konvensional. Daya jangkauannya tidak hanya local tapi juga bersifat global sehingga dalam transaksi elektronik atau *ecommerce* jika terdapat permasalahan maka dapat menggunakan instrument undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

### **2. Saran**

Berdasarkan simpulan di atas, maka disarankan bagi masyarakat sebaiknya selektif dalam melakukan transaksi secara online dan mengedepankan aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama dalam melakukan transaksi jual beli secara *on-line*. Bagi pelaku usaha sebaiknya lebih memperhatikan perbuatan yang dilarang sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Bagi aparat penegak hukum sebaiknya lebih teliti dalam mengawasi *electronic commerce* atau dengan kata lain transaksi elektronik sehingga dapat menerapkan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad. 2006. *Hukum Perjanjian*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Ahmad Ramli, M. 2004. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum di Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Dikdik M. Arief Mansur. 2005. *Cyber Law, Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Jakarta: Refika Aditama.
- Endang Sri Wahyuni. 2003. *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Jhonny Ibrahim. 2005. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Bayumedia.
- Mariam Darus Badruzaman (dkk). 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Mariam Darus Badruzaman. 2005. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni.
- Nasution. A. Z. 1995. *Konsumen dan Hukum. Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Salim H. S. 2003. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Siburian, Paulinus. 2004. *Arbitrase Online (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdagangan Secara Elektronik)*. Jakarta: Djambatan

# ALETERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DALAM SENGKETA TRANSAKSI ELEKTRONIK (*E-COMMERCE*)

Novita Anggraini

---

## Abstrak

Dalam melakukan transaksi *e-commerce* (contoh *e-commerce lazada*) di dunia maya dimungkinkan terjadi sengketa seperti halnya sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum yang dilakukan secara konvensional. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, maka frekuensi terjadinya sengketa semakin tinggi, hal ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Penyelesaian sengketa sendiri pada dasarnya dapat dikualifikasikan menjadi penyelesaian sengketa secara damai, penyelesaian sengketa secara adversarial dan Alternatif penyelesaian sengketa secara *online*. Penyelesaian sengketa secara damai lebih dikenal dengan penyelesaian secara musyawarah mufakat. Sementara penyelesaian sengketa secara adversarial lebih dikenal dengan penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Lalu alternatif sengketa secara online adalah ODR yaitu penyelesaian sengketa tanpa harus bertemu satu sama lain. Bentuk dari penyelesaian sengketa secara damai adalah negosiasi, mediasi dan konsiliasi, bentuk penyelesaian secara adversarial adalah melalui pengadilan atau lembaga arbitrase, sedangkan penyelesaian sengketa secara *online* menggunakan sistem ODR. Penyelesaian sengketa yang sesuai dengan filosofi lahirnya *e-commerce* adalah melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase ataupun ODR.

Kata Kunci: *e-commerce*, sengketa, alternatif penyelesaian sengketa, damai, arbitasi, odr

## Pendahuluan

Keberadaan masyarakat informasi ditandai dengan pemanfaatan internet yang cenderung semakin meluas dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia. Hal ini telah menempatkan informasi sebagai komoditi ekonomi yang sangat penting dan menguntungkan. Teknologi informasi mempunyai pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat.<sup>1</sup> Salah satu aspek aktifitas ekonomi yang menggunakan teknologi informasi adalah dalam hal bertransaksi dengan menggunakan media internet yang dikenal dengan *e-commerce*. *E-commerce* merupakan suatu transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet. Perkembangan *e-commerce* tidak terlepas dari laju pertumbuhan internet, karena *e-commerce* berjalan melalui jaringan internet. Pertumbuhan penggunaan internet telah membuat internet menjadi salah satu media yang efektif bagi perusahaan maupun perorangan untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa kepada konsumen dari seluruh dunia. *E-commerce* merupakan suatu model bisnis modern yang meniadakan transaksi sebagaimana dalam bisnis konvensional yang mewajibkan kehadiran para pihak dan kertas-kertas sebagai dokumen yang harus dilengkapi. Model bisnis ini lebih bersifat *non-face* dan *non-sign*. Terdapat suatu hubungan antara penjual dengan pembeli dalam suatu *e-commerce*. Hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban pada dasarnya telah diatur dalam peraturan hukum disebut hubungan hukum. Dalam hukum perdata diatur tentang hak dan kewajiban orang-orang yang mengadakan hubungan hukum yang meliputi peraturan yang bersifat tertulis berupa peraturan perundang-undangan dan yang bersifat tidak tertulis berupa hukum adat dan kebiasaan yang hidup di dalam masyarakat. Pelaksanaan hukum materiil perdata terutama dalam hal ada pelanggaran dalam melakukan suatu hubungan hukum, maka diperlukan rangkaian peraturan hukum lain di samping hukum yang mengatur hubungan hukum tersebut (hukum perdata materiil). Peraturan hukum inilah yang disebut hukum formil atau Hukum Acara Perdata, dimana penyelesaiannya dilakukan melalui lembaga peradilan. Namun dalam pelaksanaannya lembaga peradilan justru mendapat kritikan, bahkan kecaman dari berbagai pihak oleh karena berbagai masalah kompleks yang membelit dunia peradilan di Indonesia, antara lain proses penyelesaian sengketa lambat, biaya beracara di pengadilan mahal, pengadilan dianggap kurang responsif dalam penyelesaian perkara, sehingga putusan sering tidak mampu menyelesaikan masalah, serta adanya penumpukan perkara ditingkat Mahkamah Agung yang tidak terselesaikan. Suatu penyakit kronis yang telah lama ada di Mahkamah Agung Republik Indonesia adalah penumpukan belasan ribu perkara kasasi. Persoalan penumpukan perkara di Mahkamah Agung lebih banyak disebabkan oleh

mekanisme proses peradilan di Indonesia, khususnya yang berkaitan dengan wewenang Mahkamah Agung.<sup>2</sup> Demikian parahnya keadaan sistem peradilan di Indonesia justru tampak pada lembaga tertinggi yudikatif kita, dengan derasnya kritikan tajam terhadap lembaga ini, belum lagi peradilan dibawahnya yang tidak luput dari cercaan juga adanya stigma "Mafia Peradilan". Charles Himawan menyatakan Mahkamah Agung adalah penjaga gawang utama untuk menjamin adanya *supremacy of law* dan meniadakan *supremacy of personal interest* seperti pernah diamati oleh ahli filsafat hukum HLA Hart. Pandangan MA sangat disegani baik dari *Cour de Cassation* Perancis, *Hoge Raad* Belanda, *Oberste Gerichtshof* Austria, *Supreme Court* Amerika Serikat, mau pun *Privy Council* Inggris. Pengusaha dari Negara-negara ini, termasuk para bankir-bankirnya sudah biasa hidup dalam payung pandangan-pandangan hukum (*legal opinion* Mahkamah Agung), karena hal ini merupakan kristalisasi kebudayaan hukum negara bersangkutan. Dalam rangkaian bisnis internasionalnya, tidak saja memperhatikan dengan seksama pandangan hukum Mahkamah Agung mereka sendiri, tetapi juga pandangan-pandangan hukum dari Mahkamah Agung negara-negara dimana mereka berusaha.<sup>3</sup> Kapan perkara dapat terselesaikan secara normatif dalam persidangan perdata, tidak ada aturan hukum yang jelas, sehingga yang beritikad buruk akan semakin lama menikmati sesuatu hak kebendaan yang bukan miliknya, sebaliknya yang beritikad baik akan semakin menderita kerugian oleh karena suatu sistem yang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Yahya Harahap seorang hakim yang selama 39 tahun berkarier dari tingkat Pengadilan Negeri sampai hakim Mahkamah Agung Republik Indonesia menggambarkan bagaimana lambatnya perkara mulai dari tingkat pertama sampai dengan kasasi di Indonesia yang membutuhkan waktu sekitar 5-12 tahun.<sup>4</sup> Asas sistem peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan hanyalah suatu jargon saja dalam peradilan perdata. Hal ini disebabkan, dalam praktiknya pelaksanaan asas sederhana, cepat dan biaya ringan tidak dapat dilaksanakan, sekalipun sudah terdapat surat edaran dari Mahkamah Agung SEMA No. 6 Tahun 1992 yang menekankan bahwa proses persidangan di tingkat I dan II selesai dalam waktu 6 (enam) bulan. Penyelesaian sengketa yang lambat dan rumit merugikan para pencari keadilan dalam segala aspek, terlebih apabila hal ini menyangkut dunia bisnis, maka akan mengakibatkan ekonomi biaya tinggi, serta dapat menguras potensi serta sumber daya perusahaan. Pada gilirannya, hal ini berpengaruh pada jalinan hubungan yang tidak harmonis pada sesama kolega bisnis. Sementara dalam dunia bisnis sangat diperlukan penyelesaian sengketa cepat, biaya murah, serta *informal procedure*. Mengingat munculnya *e-commerce* dimaksudkan untuk meniadakan ke-sulitan-kesulitan dalam transaksi bisnis yang konvensional, maka model penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan tentu saja tidak diharapkan untuk dilakukan, karena hanya akan membuang waktu dan biaya saja.<sup>5</sup> Hal inilah yang kemudian mendorong terbentuknya pengaturan penyelesaian sengketa bisnis yang lebih cepat dan kemudian pada tahun 1999 disahkan Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pada tanggal 12 Agustus 1999 yang membuka lebar kesempatan untuk menyelesaikan perkara-perkara bisnis di luar pengadilan. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai bagaimanakah penerapan alternatif penyelesaian sengketa dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik?

## Pembahasan

### Konsep E-Commerce

Pemanfaatan sistem informasi dalam sektor bisnis, akan membantu dan meningkatkan kinerja.<sup>6</sup> Hampir seluruh aktivitas perkonomian di dunia menggunakan media internet. Salah satu aspek aktifitas ekonomi tersebut adalah dalam hal bertransaksi dengan menggunakan media internet yang dikenal dengan *e-commerce*. Dalam rangka mengantisipasi perkembangan teknologi dan pemanfaatannya, khususnya transaksi perniagaan, pada tahun 2008 dibentuk UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pemerintah perlu mendukung pengembangan teknologi informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya, sehingga pemanfaatan teknologi informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaannya dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia. Namun demikian pemerintah juga harus memperhatikan penyelesaian sengketa yang diharapkan dalam dunia bisnis, sehingga peraturan yang ada harus dapat mengadopsi ketentuan mengenai penyelesaian sengketa alternatif, baik berupa arbitrase, negosiasi, mediasi maupun konsiliasi.<sup>7</sup>

Agar suatu perusahaan dapat bersaing pada era informasi saat ini, maka sebuah perusahaan harus melakukan transformasi fondasi internalnya secara struktural dengan mengembangkan strategi *e-bisnis*.<sup>8</sup> Kehadiran internet yang walaupun masih merupakan industri baru yang dalam fase pertumbuhan, yang masih terus berubah, serta penuh ketidakpastian, telah memperkokoh keyakinan akan pentingnya peranan teknologi dalam pencapaian tujuan finansial perusahaan melalui modifikasi dan efisiensi proses bisnis, yaitu dengan memanfaatkan *e-commerce*. Keuntungan dari *e-commerce* adalah memberikan kenyamanan bagi konsumen dalam bertransaksi karena konsumen tidak harus bertemu secara fisik, sedangkan bagi penjual, *e-commerce* dapat memangkas biaya operasional. *E-commerce* ini pada dasarnya akan melibatkan suatu dokumen elektronik, yang memiliki beberapa unsur. *Pertama*, merupakan informasi elektronik; *kedua*, berbentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya; *ketiga*, dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik; *keempat*, tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi; dan *kelima*, memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

## Lazada

Lazada merupakan lapak tempat berjual-beli secara online. Jika kita melihat saat ini banyaknya para pembeli yang melakukan perjual belian secara double. Yaitu para penjual aktif pada dua media penjualan, offline dan online. Untuk penjual yang memiliki integritas seorang penjual tentu jika secara offline pembeli dapat melakukan transaksi aman dan terjamin. Dalam mendaftarkan diri menjadi penjual dalam situs online seseorang bisa saja seseorang yang memang penjual dan memiliki bukti yaitu tempat lapak offline. Namun ada pula penjual yang tak memilikinya. Selain itu integritas penjual secara online mengaburkan integritas seorang penjual. Terutama perihal keaslian barang yang dijual, keadaan barang, dan ketersediaan barang. Online adalah maya, dan ranah ini menjadikan integritas sedikit bias. Ketika memilih barang yang nampak adalah foto, deskripsi, testimoni. Apa yang bisa kita lihat dari sana? Kekurangannya apa? Salah satu masalah paling besar adalah kejujuran dan kepercayaan. Keadaan barang, transparansi penjualan, dll. Karena pada dasarnya online adalah anonymous. Sering kali yang menjadi pelanggaran *privacy and use* adalah segala sesuatu tentang barang.

*Pertama*, permasalahan yang paling ringan adalah kejujuran penjual mengenai keadaan barang. Apakah barang itu asli? Rusak? Second? Adakah barangnya? Ketika semua aktifitas telah terjadi termasuk pembayaran lalu kemudian adalah pengiriman dan sampai. Maka setelah itu adalah Lost contact dengan penjual. Sering kali nomor atau percakapan tak lagi mendapat balasan. Atau lapak tersebut tak aktif kembali.

*Kedua*, permasalahan yang lain adalah status pengiriman barang. Bagaimana status pengiriman barang? Dalam keadaan telah selesai dalam transaksi jual beli. Barang tak sampai, adalah keadaan yang sering terjadi.

*Lainnya*, lainnya adalah diskon yang tak ada. Jumlah biaya yang tak sesuai. Keterlambatan respon. Bagaimana mengatasi semua itu? Dimana hak pembeli? Permasalahan mengenai kebijakan dan privasi menyatakan barang yang terjual tak bisa dikembalikan. Jika kasusnya adalah kesalahan pembeli dalam memilih ukuran atau warna atau type. Tentu ini adalah sepenuhnya kesalahan pembeli. Namun jika kesalahan berkaitan dengan integritas penjual? Atau bisa saja kesalahan sistem? Bagaimana mengatasi semua ini? apakah ada hukum yang mengikat?

## Opsi Penyelesaian Sengketa

### Penyelesaian Sengketa secara Damai

Transaksi *e-commerce* di dunia maya di mungkinkan terjadi sengketa seperti halnya sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum yang dilakukan secara konvensional. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, maka frekuensi terjadinya sengketa semakin tinggi, hal ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Sengketa ini dapat terjadi karena adanya wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum.<sup>9</sup> Sengketa-sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui proses litigasi

maupun non liti gasi. Namun demikian, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, bahwa *e-commerce* dilahirkan dengan maksud untuk meniadakan hambatan dalam model transaksi bisnis yang konvensional berupa pertemuan langsung, sehingga dibatasi oleh waktu dan tempat, serta diperlukannya kertas-kertas sebagai suatu dokumen. Model *e-commerce* dalam transaksi bisnis secara dapat dilakukan secara *non face* dan *non sign*. Oleh karena itu, model penyelesaian sengketa yang terlalu banyak memakan waktu, biaya dan terlalu banyak formalitas-formalitas pada hakikatnya merupakan suatu model penyelesaian sengketa yang tidak diharapkan dalam *e-commerce*. Sebaliknya *e-commerce* justru mengharapkan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah dan tidak terlalu banyak formalitas-formalitas. Penyelesaian sengketa sendiri pada dasarnya dapat dikualifikasikan menjadi penyelesaian sengketa secara damai dan penyelesaian sengketa secara adversarial. Penyelesaian sengketa secara damai lebih dikenal dengan penyelesaian secara musyawarah mufakat. Sementara penyelesaian sengketa secara adversarial lebih dikenal dengan penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Dalam penyelesaian sengketa secara damai tidak ada pihak yang mengambil keputusan bagi penyelesaian sengketa. Keterlibatan pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa secara damai adalah dalam rangka mengusahakan agar para pihak yang bersengketa dapat sepakat untuk menyelesaikan sengketa mereka. Bentuk dari penyelesaian sengketa secara damai adalah negosiasi, mediasi dan konsiliasi. Negosiasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana para pihak berhadapan langsung tanpa ada keikutsertaan dari pihak ketiga. Sementara mediasi dan konsiliasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana ada turut campur pihak ketiga. Perbedaan antara konsiliasi dan mediasi terletak pada aktif tidaknya pihak ketiga dalam mengusahakan para pihak untuk menyelesaikan sengketa. Penyelesaian sengketa secara damai, apabila dilihat dari sifatnya, maka penyelesaian ini merupakan hal yang ideal mengingat keadilan muncul dari para pihak.

Mediasi menjadi salah satu bentuk penyelesaian yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa dalam sengketa *e-commerce*. Melalui mediasi pihak ketiga yang netral akan duduk bersama-sama dengan para pihak yang bersengketa dan secara aktif akan membantu para pihak dalam upaya menemukan kesepakatan yang adil dan memuaskan bagi keduanya. Dalam proses mediasi, seorang mediator hanya berperan sebagai fasilitator saja. Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk membuat suatu keputusan yang mengikat para pihak. Seorang mediator akan membantu para pihak yang bersengketa untuk mengidentifikasi persoalan-persoalan yang menjadi pokok sengketa, memfasilitasi komunikasi di antara kedua belah pihak. Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) lainnya adalah negosiasi yang pada dasarnya dilakukan pada saat proses persidangan. Hal ini dikarenakan, dalam proses persidangan berlaku prinsip hakim bersifat pasif, dimana terkandung arti bahwa para pihak dapat mengakhiri sengketa kapan pun dan hakim tidak boleh menghalang-halangnya. Negosiasi sendiri suatu proses di mana para pihak berupaya untuk menyelesaikan sengketa yang timbul secara informal, dengan atau tanpa pihak lain mewakilinya.<sup>10</sup> Sengketa *e-commerce* yang cenderung terjadi berkaitan dengan masalah harga, kualitas barang dan jangka waktu pengiriman. Produk yang menjadi obyek sengketa, apabila jumlahnya (harga maupun kuantitas) relatif kecil, maka para pihak cenderung tidak memerlukan bantuan pihak ketiga untuk penyelesaiannya. Hal ini wajar, mengingat biaya yang harus dikeluarkan untuk membayar jasa pihak ketiga akan lebih besar daripada obyek sengketa. Dalam hal sengketa yang nilainya relatif kecil (dari segi harga maupun kuantitas), proses negosiasi dilakukan secara langsung antara penjual dan pembeli, baik melalui pertemuan secara fisik (*face to face*), apabila domisili keduanya saling berdekatan maupun melalui surat-menyurat (*e mail*), jika kedua pihak berjauhan. Mekanisme Penyelesaian sengketa melalui konsiliasi (*conciliation*) juga merupakan suatu proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Seperti juga pada tugas seorang mediator, tugas dari konsiliator hanyalah sebagai fasilitator untuk melakukan komunikasi di antara para pihak sehingga pada akhirnya solusi akan dihasilkan oleh para pihak itu sendiri. Dalam proses konsiliasi, pihak ketiga yang akan membantu, telah membawa usulan penyelesaian, sehingga berperan lebih aktif dalam mengarahkan para pihak untuk sampai pada kesimpulan penyelesaian sengketa yang dapat disepakati para pihak. Dalam melakukan proses konsiliasi, seorang konsiliator harus mampu mengetahui situasi dan kondisi kasus tersebut, mengetahui apa yang menjadi keinginan para pihak yang bersengketa serta mengetahui kebutuhan para pihak agar sengketa dapat diselesaikan secara cepat. Perlu ditegaskan disini, bahwa penyelesaian sengketa secara damai menyaratkan adanya kesukarelaan dari pihak-

pihak yang bersengketa. Tanpa adanya kesukarelaan diantara para pihak, tidak mungkin penyelesaian sengketa se cara damai berjalan.

### **Penyelesaian Sengketa Secara Adversarial (Arbitrase)**

Sengketa yang timbul dalam kehidupan manusia ini perlu untuk diselesaikan. Masalah nya, siapa yang dapat menyelesaikan sengketa tersebut? Cara yang paling mudah dan sederhana adalah para pihak yang bersengketa menyelesaikan sendiri sengketa tersebut. Penyelesaian sengketa secara adversarial diselesaikan melalui suatu lembaga penyelesaian sengketa. Ada dua bentuk lembaga penyelesaian sengketa. *Pertama*, pengadilan merupakan lembaga yang dibentuk oleh negara untuk menyelesaikan sengketa; *kedua*, arbitrase yang pada dasarnya lembaga ini dibentuk oleh lembaga non negara atau swasta untuk menyelesaikan sengketa secara cepat.

Penyelesaian melalui arbitrase menghasilkan putusan. Hukum di Indonesia yang mengatur tentang arbitrase adalah UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Terdapat sejumlah kelebihan namun juga kekurangan dari penggunaan arbitrase sebagai lembaga penyelesaian sengketa. Keuntungan arbitrase adalah penyelesaian sengketa bersifat fleksibel dan konsensual. Dalam konteks ini arbitrase tidak formal dan kaku. Proses penyelesaian sengketa pun dapat dirahasiakan dimana selain para pihak yang bersengketa dan para arbiter tidak boleh diikuti oleh pihak ketiga. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase adalah penyelesaian yang jauh dari intervensi pemerintah dan menghasilkan putusan akhir yang tidak dapat dibanding meskipun dapat dilakukan upaya hukum berupa pembatalan atau pelaksanaan putusan arbitrase ditolak. Oleh karenanya kerap penyelesaian sengketa melalui arbitrase dianggap lebih cepat dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang berjenjang.

Keuntungan lain adalah putusan yang dibuat bersifat netral dan dilakukan oleh orang yang tahu permasalahan. Dalam arbitrase, para arbiter tidak harus mereka yang menyandang gelar sarjana hukum. Para arbiter dapat berasal dari mereka yang ahli di suatu bidang tertentu, seperti konstruksi, perasuaransian, perbankan dan pasar modal. Sementara kekurangan dari digunakannya penyelesaian sengketa melalui arbitrase diantaranya adalah mahal. Hal ini disebabkan, para pihak yang bersengketa harus membiayai berbagai keperluan, mulai dari honor arbiter yang menyelesaikan sengketa hingga biaya sewa ruangan, biaya kesekretariatan dan biaya fax dan telepon. Selain itu, arbitrase yang bersifat permanen tidak dapat ditemukan secara mudah. Arbitrase yang bersifat permanen hanya ada di kota-kota besar. Ini berbeda dengan pengadilan dimana di setiap Kabupaten dan Kota di Indonesia akan terdapat pengadilan yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa.

Proses maupun prosedur arbitrase tidaklah mudah. Oleh karenanya hanya masyarakat pada stratifikasi sosial tertentu yang dapat memanfaatkannya. Arbitrase tidak umum dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang kurang terdidik ataupun kelas bawah. Di Indonesia penyelesaian melalui arbitrase hanya bisa dilakukan pada sengketa yang bersifat dagang (*commercial dispute*). Hal ini ditegaskan dalam Pasal 5 ayat (1) UU No. 30 Tahun 1999 yang menentukan bahwa sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanya sengketa dibidang perdagangan. Penyelesaian sengketa dengan menggunakan jasa pihak ketiga pada dasarnya harus memperhatikan prinsip kesukarelaan, imparialitas, kepercayaan dan rasionalitas. Sebelum dibahas tentang klausula arbitrase, maka ada baiknya diperhatikan ketentuan UU No. 30 Tahun 1999 yang relevan untuk dijadikan rujukan.

*Pertama* adalah Pasal 1 ayat (3) UU No. 30 Tahun 1999, yang menentukan:

Perjanjian arbitrase adalah suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa, atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa.

*Kedua*, Pasal 9 ayat (1) UU No. 30 Tahun 1999 menentukan bahwa:

Dalam hal para pihak memilih penyelesaian sengketa melalui arbitrase setelah sengketa terjadi, persetujuan mengenai hal tersebut harus dibuat dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak.

Berdasarkan kedua pasal tersebut diatas maka ada dua jenis perjanjian arbitrase. *Pertama* perjanjian arbitrase berupa klausula arbitrase dalam suatu perjanjian; dan *kedua* adalah perjanjian arbitrase yang dibuat secara tersendiri dan terpisah dari perjanjian yang dibuat oleh para pihak sebelum terjadinya sengketa. Dalam kedua jenis perjanjian arbitrase tersebut, maka disyaratkan untuk sahnya suatu perjanjian arbitrase harus dipenuhi syarat, yaitu telah disepakati oleh para pihak yang membuat perjanjian atau para pihak yang terlibat dalam sengketa dan kesepakatan harus dilakukan secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase tidak dapat memeriksa dan memutuskan sengketa tanpa didasari adanya perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis. Hal ini mengingat elemen penting yang diatur dalam Undang-undang Arbitrase adalah perjanjian arbitrase, baik sebelum maupun setelah terjadinya sengketa, harus dibuat dalam bentuk tertulis. Klausula arbitrase yang baik harus memenuhi paling tidak enam unsur. Keenam unsur tersebut adalah tempat dilaksanakannya arbitrase, hukum acara untuk pelaksanaan arbitrase, tata cara penunjukan arbiter dan pihak yang bertanggung jawab untuk menunjuk arbitrase (apabila perlu), jumlah dari arbiter, hukum yang berlaku dan bahasa yang digunakan dalam proses arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat dilakukan secara *ad hoc* dan secara institusional/ permanen. Arbitrase secara *ad hoc*, dibentuk untuk menyelesaikan sengketa dan ketika proses telah selesai maka arbitrase tersebut langsung dibubarkan. Sementara penyelesaian melalui arbitrase yang dilakukan secara institusional, maka penyelesaian dilakukan oleh suatu badan atau lembaga arbitrase. Badan atau lembaga arbitrase ini didirikan oleh pihak-pihak tertentu. Dalam arbitrase semacam ini maka peraturan acara, daftar arbiter dan nama serta kredibilitas untuk menyelesaikan sengketa telah dimiliki.

Lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang telah dibentuk di Indonesia antara lain: Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI), Pusat Penyelesaian Perselisihan Bisnis Indonesia (P3BI), Indra (Prakarsa Jakarta). Berikut ini akan dibahas beberapa lembaga APS secara singkat.

*Pertama*, Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). BANI didirikan pada tanggal 3 Desember 1977. Menurut anggaran dasarnya, BANI berwenang menyelesaikan sengketa perdata antara pengusaha Indonesia atau asing. BANI juga berwenang untuk memberikan suatu pendapat yang mengikat atau "*binded advise*". Meskipun BANI berada di bawah naungan KADIN, tetapi masih tetap mandiri dan netral. BANI menangani penyelesaian sengketa, baik melalui arbitrase sebagai kelembagaan maupun arbitrase secara *ad hoc*. Dalam bentuk pertama, para pihak yang berpekarra memilih BANI dan peraturan mengenai prosedurnya. Sedangkan dalam bentuk yang kedua, para pihak dapat membentuk suatu tribun, menunjuk seorang arbiter, dan membuat prosedur sendiri atau memilih untuk memakai prosedur BANI. Dari pendaftaran sampai dengan penyelesaian akhir perkara, biasanya dibutuhkan waktu dari 3 bulan sampai dengan 6 bulan.

*Kedua*, Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI). BAMUI dibentuk tanggal 23 Oktober 1993. Yurisdiksi BAMUI meliputi penyelesaian sengketa yang timbul dari perdagangan, industri, keuangan, jasa, dan lain-lain, di manapun para pihak menyerahkan secara tertulis penyelesaian sengketa ke BAMUI. Pendirian BAMUI berakar dari ajaran yang lazim dalam masyarakat Islam, yaitu ajaran *ishlah* yang mendukung penyelesaian sengketa secara damai dengan mengenyampingkan perbedaan yang menimbulkan masalah. *Ishlah* telah digunakan secara luas dan diantara masyarakat Islam dalam penyelesaian sengketa bisnis. Dewasa ini, konteks *Ishlah* telah menyatu dengan *tahkim*, yang kata kerjanya adalah *hakkama*, yang berarti menjadi seorang penengah dalam suatu sengketa. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui BAMUI dapat dilakukan dengan arbitrase institusional atau arbitrase *ad hoc*, sama seperti arbitrase pada umumnya. Putusan BAMUI adalah final dan mengikat dan tidak dipublikasikan kecuali atas keinginan para pihak yang terlibat.

*Ketiga*, Pusat Penyelesaian Bisnis Indonesia (P3BI).

Sama halnya dengan BANI atau BAMUI, kelahiran P3BI (Februari 1996) merupakan reaksi positif atas pertumbuhan ekonomi Indonesia yang cepat. Mekanisme dan prosedur dalam penanganan sengketa, dan juga biaya-biaya tidak berbeda dengan pola yang digunakan oleh

BANI dan BAMUI. Dalam menangani sengketa, P3 BI mempunyai "klausul APS P3BI" antara lain: apabila, sebagai akibat dari kontrak ini, timbul suatu sengketa antara kedua belah pihak, maka upaya pertama dalam menyelesaikan sengketa adalah melalui musyawarah; apabila musyawarah tidak berhasil, kedua belah pihak sepakat untuk menyerahkan sengketa ke P3BI agar diselesaikan secara kompromis dengan pengertian yang menguntungkan kedua belah pihak dengan bantuan negosiasi, mediasi atau konsiliasi, menurut pilihan para pihak; dan apabila dipakai suatu kompromi, maka hasil kompromi tersebut akan mengikat kedua belah pihak. Apabila antara kedua belah pihak tidak diperoleh suatu persetujuan, baik melalui kompromi, negosiasi, maupun mediasi atau konsiliasi, maka para pihak sepakat untuk membawa perselisihan mereka ke arbitrase P3BI.

#### *Keempat*, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa selain melalui arbitrase, juga dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut UUPK). BPSK sebagaimana dimaksud dalam UUPK, yang dibentuk oleh pemerintah, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dan institusi kekuasaan kehakiman. Pemerintah membentuk BPSK Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, akan tetapi BPSK bukanlah lembaga pengadilan.

*E-commerce* selalu berkaitan dengan produsen dan konsumen. BPSK merupakan salah satu model penyelesaian sengketa yang cenderung digunakan dalam hal sengketa konsumen. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen, dibentuk Majelis minimal 3 (tiga) dengan dibantu oleh seorang panitera dan putusan BPSK bersifat final dan mengikat. BPSK wajib menyetujui putusan selamalamanya 21 (duapuluh satu) hari sejak gugatan diterima dan keputusan BPSK wajib dilaksanakan pelaku usaha dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah putusan diterimanya, atau apabila keberatan dapat diajukan ke pengadilan negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas hari), Pengadilan Negeri yang menerima keberatan pelaku usaha memutuskan perkara tersebut dalam jangka waktu 21 hari sejak diterimanya keberatan tersebut. Selanjutnya kasasi pada putusan pengadilan negeri ini diberi jangka waktu 14 hari untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. Keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan kasasi.

Lembaga penyelesaian di luar pengadilan yang dilaksanakan oleh BPSK ini memang disukai bagi konsumen dan pelaku usaha yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai nilai yang besar. BPSK, meskipun bukan pengadilan dan lebih tepat disebut dengan peradilan semu, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut, tetapi keberadaannya yang lebih penting adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (*one-sided standard form contract*) oleh pelaku usaha untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha pada UUPK. Putusan BPSK sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase, bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu. Prinsip *res judicata pro veritate habetur*, menyatakan bahwa suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum, dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang pasti. Berdasarkan prinsip tersebut, putusan BPSK harus dipandang sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang pasti (*in kracht van ge wijsde*). Namun jika pasal tersebut dihubungkan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK ternyata para pihak dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK. Hal ini bertentangan dengan pengertian putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat tersebut, sehingga dengan demikian ketentuan pasal-pasal tersebut saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien. Menyikapi adanya permasalahan hukum yang ditimbulkan oleh UUPK, terbitnya

suatu Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) dengan tujuan untuk menjembatani kekosongan prosedur sangatlah dibutuhkan. Mahkamah Agung (MA) dengan tujuan untuk menyamakan persepsi pada seluruh lembaga peradilan telah menerbitkan PERMA No. 1 Tahun 2006 mengenai Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK. Dalam ketentuan ini, MA menetapkan bahwa keberatan merupakan upaya hukum yang hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK saja, tidak meliputi putusan BPSK yang timbul dari mediasi dan konsiliasi. Putusan mediasi dan konsiliasi dapat disepadankan dengan adanya suatu perdamaian (*dading*) di luar pengadilan atau di dalam pengadilan, sehingga putusannya bersifat final dan mengikat.

Putusan arbitrase BPSK, meskipun digunakan terminologi arbitrase, tetapi UUPK sama sekali tidak mengatur mekanisme arbitrase seperti yang ditentukan dalam UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa melainkan membuat suatu aturan tersendiri yang relatif berbeda dengan apa yang telah ditentukan dalam UU No. 30 tahun 1999 tersebut, sehingga timbul pertentangan antara arbitrase dalam putusan BPSK, dengan putusan arbitrase dalam UU No. 30 tahun 1999, yang membutuhkan penafsiran lebih lanjut. Ketidakjelasan peraturan dalam UUPK ini menimbulkan kebingungan dalam mengimplementasikannya. Putusan BPSK, agar mempunyai kekuatan eksekusi, putusan tersebut harus dimintakan penetapan fiat eksekusi pada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Dalam praktek timbul kesulitan untuk meminta fiat eksekusi melalui pengadilan negeri karena berbagai alasan yang dikemukakan oleh pengadilan negeri antara lain: putusan BPSK tidak memuat irah-irah "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa", sehingga tidak mungkin dapat dieksekusi dan belum adanya peraturan/petunjuk tentang tata cara mengajukan permohonan eksekusi terhadap putusan BPSK.

Masalah lain sehubungan dengan fiat eksekusi adalah pengaturan oleh Pasal 42 ayat (2) Keputusan Menperindag No. 350/MPP/Kep/t2/ 2000 yang menyatakan bahwa terhadap putusan BPSK dapat dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Pengaturan semacam ini dalam hukum acara perdata tidak lazim, karena permohonan eksekusi adalah demi kepentingan pihak yang dimenangkan dalam putusan. Oleh karena itu, yang seharusnya mengajukan permohonan penetapan eksekusi adalah pihak yang berkepentingan sendiri bukan lembaga BPSK. Permasalahan lainnya juga timbul jika pelaku usaha setelah menertima pemberitahuan atas keputusan BPSK tidak setuju atau berkeberatan terhadap putusan tersebut dan mengajukan permohonan keberatan kepada pengadilan negeri. Timbul suatu permasalahan dikarenakan keberatan bukanlah suatu upaya hukum yang dikenal dalam hukum acara di Indonesia dan UUPK tidak memberikan suatu petunjuk teknis bagai mana prosedur pengajuan permohonan keberatan ini diajukan, dan bagaimana pengadilan negeri memproses permohonan keberatannya karena belum ada acara yang secara jelas mengatur penyaluran proses keberatan ini.

Sanksi administratif diatur dalam Pasal 60 UUPK. Sanksi administratif ini merupakan suatu hak khusus yang diberikan oleh UUPK kepada BPSK atas tugas dan/atau kewenangan yang diberikan untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Menurut ketentuan Pasal 60 ayat (2) dan Pasal 60 ayat (1) UUPK, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi sampai setinggi-tingginya Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap/dalam rangka: *pertama*, tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen; *kedua*, terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan; dan *ketiga*, pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharaan, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya, baik berlaku terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa.

UUPK guna menegakkan kepastian hukum, sesuai proporsinya, telah memberikan hak dan kewenangan kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang tidak

memberikan ganti rugi kepada konsumen atas tindakannya yang merugikan konsumen. Dapat berjalan atau tidaknya sanksi-sanksi yang telah ditentukan sangat bergantung pada siapa tidaknya berbagai pihak yang terkait termasuk BPSK. Perlu ditegaskan di sini bahwa UUPK belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce*, karena UUPK mempunyai keterbatasan pengertian tentang pelaku usaha yang harusnya menjangkau pelaku usaha yang wilayah usahanya berada di wilayah Indonesia.<sup>11</sup> Padahal *e-commerce* merupakan model perdagangan yang dapat melintasi wilayah hukum suatu negara. Dalam dunia internasional juga terdapat arbitrase institusional yang berada di luar negeri, di antaranya, adalah *International Chamber of Commerce* (ICC) yang berkedudukan di Paris, *London Court of International Arbitration* (LCIA), *American Arbitration Association* (AAA) dan *Singapore International Center for Arbitration* (SIAC).

Pelaksanaan putusan arbitrase merupakan suatu keadaan dimana putusan telah dibuat oleh arbiter namun tidak dijalankan secara sukarela oleh pihak yang dikalahkan. Dalam hal demikian maka pihak yang dimenangkan memiliki upaya hukum berupa pelaksanaan putusan arbitrase atau yang lebih dikenal dengan istilah 'eksekusi' putusan arbitrase. Pelaksanaan putusan arbitrase merupakan upaya paksa yang dimohonkan oleh pihak yang dimenangkan dalam suatu arbitrase. Pihak yang dimenangkan ini memohon negara yang dalam hal ini lembaga negara yang berwenang adalah pengadilan untuk melakukan upaya paksa. Pelaksanaan putusan arbitrase dapat dilakukan atas putusan arbitrase yang dibuat di dalam negeri (putusan arbitrase nasional/domestik) dan putusan arbitrase yang dibuat di luar negeri (putusan arbitrase internasional/asing). Pada putusan arbitrase domestik berlaku ketentuan Pasal 59 sampai dengan Pasal 64 UU No. 30 Tahun 1999. Sementara untuk putusan arbitrase internasional berlaku ketentuan Pasal 65 sampai dengan Pasal 69 UU No. 30 Tahun 1999. Diakuinya putusan arbitrase internasional di Indonesia didasarkan pada keikutsertaan Indonesia dalam sebuah perjanjian internasional yang disebut sebagai *Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards* (konvensi tentang Pengakuan dan Pelaksanaan Putusan Arbitrase Asing) atau yang lebih dikenal dengan Konvensi New York 1958. Konvensi ini menggariskan bahwa negara yang menjadi peserta harus mengakui dan melaksanakan putusan arbitrase yang dibuat di luar negeri sepanjang negara dimana arbitrase dilangsungkan telah juga menjadi peserta dari Konvensi. Setelah putusan dibuat dan diucapkan, pihak yang dikalahkan dapat melakukan dua alternatif upaya hukum. Pertama yaitu upaya hukum berupa penolakan pelaksanaan atau eksekusi (*enforcement*) atas Putusan Arbitrase Internasional kepada pengadilan dimana aset atau barang berada. Hal ini terjadi mengingat putusan arbitrase dibuat di suatu negara tetapi pelaksanaannya dilakukan di negara lain. Putusan Arbitrase Internasional pada umumnya memiliki karakter demikian; pelaksanaan putusan akan sangat bergantung pada dimana aset atau barang yang hendak dieksekusi berada. Pelibatan pengadilan tidak dapat dihindari mengingat pemaksaan atas putusan hanya bisa dilakukan oleh pengadilan dalam bentuk penetapan eksekusi. Upaya hukum kedua adalah pihak yang dikalahkan dapat "memasalahkan" Putusan Arbitrase Internasional yang telah dibuat. Upaya hukum ini pada dasarnya adalah upaya hukum untuk membatalkan putusan arbitrase. Dalam upaya hukum ini, diperlukan keterlibatan pengadilan sama seperti upaya hukum pertama. Pengadilan tidak berwenang untuk memeriksa pokok perkara yang dipersengketakan oleh para pihak dalam proses pembatalan. Kewenangan pengadilan hanya terbatas pada kewenangan untuk memeriksa keabsahan dari segi prosedur pengambilan putusan arbitrase, antara lain proses pemilihan para arbiter hingga pemberlakuan hukum yang dipilih oleh para pihak dalam penyelesaian sengketa. Alasan ini dan alasan lainnya sebagai dasar pembatalan putusan arbitrase lazimnya diatur dalam hukum arbitrase dari suatu negara. Penolakan putusan arbitrase oleh pengadilan tidak berarti menafikan putusan tersebut. Penolakan mempunyai konsekuensi tidak dapatnya putusan arbitrase dilaksanakan di yurisdiksi pengadilan yang telah menolaknya. Apabila ternyata di negara lain terdapat aset dari pihak yang dikalahkan, pihak yang dimenangkan masih dapat meminta eksekusi di pengadilan negara tersebut.

### **Alternatif Penyelesaian Sengketa secara Online (ODR)**

Dalam (Aziz dan Hidayah 2020) Resiko atas transaksi *e-commerce* menuntut hadirnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan berbiaya murah. Online dispute resolution (ODR) atau mekanisme penyelesaian sengketa secara daring diciptakan untuk bisa memfasilitasi sengketa tersebut. Dalam hal ini ODR merupakan alternatif penyelesaian sengketa bisnis di luar pengadilan

yang menggunakan internet sebagai media untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara para pihak. Pada dasarnya mekanisme yang ditempuh dalam penyelesaian sengketa melalui ODR pada prinsipnya sama dengan arbitrase secara konvensional, yang membedakan hanyalah tempat dan media penyelesaian sengketa yang digunakan.

Pertama kali muncul pada 1995 yang diinisiasikan oleh National Centre for Automated Information Research (Philadelphia, Amerika Serikat) ODR dengan nama Virtual Magistrate (VM) mempunyai kompetensi untuk menyelesaikan sengketa antara penyedia jasa internet (internet service providers) dan pengguna (users). Kemudian, sejumlah ODR bermunculan dalam menyelesaikan sengketa, seperti Squaretrade, cybersettle, dan Uniform Domain Names Dispute Resolution Policy (UDRP). ODR sendiri merupakan perkembangan dan implementasi daring dari mekanisme alternatif dispute resolution (ADR) atau alternatif penyelesaian sengketa. Sarana yang digunakan ODR bervariasi mulai dari penggunaan konferensi video (video conference), surat elektronik (email), fitur obrolan (chat feature), sistem yang terotomasi (automated system), hingga kombinasi fitur – fitur tadi. Jenis penyelesaiannya sementara ini meliputi penyelesaian daring (online settlement), mediasi daring (online mediating), negosiasi daring (online negotiation), dan arbitrase daring (online arbitration). Sebagai contoh ODR adalah *The Virtual Magistrate* yang dilahirkan oleh para akademisi hukum dunia maya yang bekerja untuk *National Center for Automated Information Research (NCAIR)* dan *Cyberspace Institute* yang didirikan oleh asosiasi arbitrase Amerika. Arbitrase *online* bekerja seperti persidangan, di mana arbitrator bertindak seperti hakim yang didahului dengan mendengarkan ke terangan kedua belah pihak dan kemudian menjatuhkan putusan. Namun demikian, putusan yang dihasilkan dari ODR yang ada menekankan bahwa putusan yang dijatuhkan dapat bersifat mengikat ataupun tidak mengikat tergantung pada kesepakatan kedua belah pihak.<sup>13</sup> Teknis penyelesaian sengketa dilakukan secara *online* dengan menggunakan media *e-mail*, *video conferencing*, *radio button elektronik fund transfer*, *web conference*, maupun *online chat*.<sup>14</sup> Penyelesaian sengketa melalui ODR terdapat kelemahan, di mana arbitrator tidak dapat melihat sengketa yang sebenarnya karena hanya mendasarkan pada teks di *e-mail* atau media internet lainnya. Namun, dalam keadaan tertentu pun, demi kelancaran jalannya penyelesaian sengketa, ODR dapat mempertemukan para pihak yang bersengketa. Namun dalam jurnal ini tidak mencoba lebih lanjut mengenai sistem ODR. Dan sebagai referensi baca dalam penelitian (Aziz dan Hidayah 2020) sangat mendetail sekali bagaimana menangani sengketa secara online yang ditawarkan oleh penelitian ini adalah ODR, tentunya selain (Salami 2013) penelitian (Aziz dan Hidayah 2020) lebih detail.

## Penutup

*E-commerce* merupakan transaksi bisnis dapat dilakukan secara *non face* dan *non sign*. Oleh karena itu, model penyelesaian sengketa yang terlalu banyak memakan waktu, biaya dan terlalu banyak formalitas-formalitas pada hakikatnya merupakan suatu model penyelesaian sengketa yang tidak diharapkan dalam *e-commerce*. Sebaliknya *e-commerce* justru mengharuskan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah dan tidak terlalu banyak formalitas-formalitas. Penyelesaian sengketa sendiri pada dasarnya dapat dikualifikasikan menjadi penyelesaian sengketa secara damai dan penyelesaian sengketa secara adversarial. Penyelesaian sengketa secara damai lebih dikenal dengan penyelesaian secara musyawarah mufakat. Sementara penyelesaian sengketa secara adversarial lebih dikenal dengan penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Bentuk dari penyelesaian sengketa secara damai adalah negosiasi, mediasi dan konsiliasi, sedangkan bentuk penyelesaian secara adversarial adalah melalui pengadilan atau lembaga arbitrase. Penyelesaian sengketa yang sesuai dengan filosofi lahirnya *e-commerce* adalah melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi maupun arbitrase.

## Daftar Pustaka

- Aziz, Muhammad Faiz, dan Muhammad Arif Hidayah. 2020. "Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (Odr) Di Indonesia untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 9(2):275. Doi: 10.33331/Rechtsvinding.V9i2.449.
- Salami, Rochani Urip. 2013. "Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)." 13(1):12.

- Ali, Achmad. 2002. *Keterpurukan Hukum di In donesia-Penyebab dan Solusinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia;
- Amali, Syamsiah. "Pemanfaatan Internet pada Pelajar di Kota Gorontalo". *Jurnal Pene litian Komunikasi dan Opini Publik*. Mena do: Balai Pengkajian dan Pengembangan Informasi Wilayah VIII;
- Bintoro, Rahadi Wasi. "Tuntutan Hak dalam Per sidangan Perkara Perdata". *Jurnal Dinamika Hukum*. Vol. 10 No. 2. Mei 2010. Purwokerto: FH Unsoed;
- Entah, Aloysius R. "Perangkat Hukum Atas Keka yaan Intelektual Dalam Perspektif Etika Profesional Teknologi Informasi". *Tekno logi dan Manajemen Informatika*. Vol 6. edisi khusus. September 2008. Malang: Universitas Merdeka Malang;
- Handayani, Rini. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informa si (Studi Empiris Pada Perusahaan Manu faktor di Bursa Efek). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol. 9 No. 2 November 2007. Jakarta: FE Universitas Budi Luhur;
- Harahap, M. Yahya. 2004. *Hukum Acara Perda ta*. Jakarta: Sinar Grafika;
- Himawan, Charles. 2003. *Hukum Sebagai Pangli ma*. Jakarta: Buku Kompas;
- Husni, M. "Arbitrase Sebagai Alternatif Penyele saian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan". *Jurnal Equality*. Vol. 13 No. 1. Februari 2008. Medan: Fakultas Hukum USU;
- Mantri, Bagus Hanindy. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E Commerce". *MMH*. Jilid 37 No. 4. Desember 2008;
- Meyliana. "Menciptakan Fleksibilitas dan Kemu dahan Pengguna dengan Website Content Management System: Studi Kasus Pada Web-site Binus School Simprug". *Jurnal Piranti Warta*. Vol 11 No. 3. Agustus 2008;
- Mirsidik. "Penetapan Kebijakan Penyelesaian Sengketa dalam Rangka Optimalisasi In vestasi". *Jurnal Hukum Pro Justitia*. Vol. 26 No. 2. April 2008. Bandung: FH Unpar;
- Mubarok, Fakhri Fahmi. 2006. *Tinjauan Hukum Penyelesaian Sengketa Perkara Melalui Arbitrase Online Berdasarkan Undang undang No. 30 Tahun 1999*. Makalah. Yog yakarta: Fakultas Hukum UII;
- Muslichah. "Teknologi Informasi Dalam Pening katan Keunggulan Bersaing Pada PJP II". *ABM*. Vol. 1 No. 1. Juli 1997. Malang: STIE Malangkucewara;
- Purwanto. "Efektivitas Penerapan Alternative Dispute Resolution (ADR) pada Penyelesai an Sengketa Bisnis Asuransi di Indonesia". *Risalah Hukum*. Edisi No. 1. Juni 2005. Sa marinda: FH Universitas Mulawarman;
- Riswandi, Budi Agus. "Cybersquatters. Domain Name dan Hu-kum Merek Indonesia". *Jurnal Hukum Respublica*. Vol. 4 No. 1 Ta hun 2004. Pekanbaru: FH Universitas Lan cang Kuning;
- Rosita, Ai. "Perubahan Paradigma Teknologi In formasi Abad 21". *Competitive*. Vol. 3 No. 2. Desember 2007. Bandung: Politeknik Pos Indonesia;
- Sutiyoso, Bambang. "Penyelesaian Sengketa Bis nis Melalui Online Dispute Resolution dan Pemberlakuannya di Indonesia". *Mimbar Hukum*. Vol. 20 No. 2. Juni 2008. Yogya karta: FH UGM;
- Widarno, Bambang. "Efektivitas Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi". *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi In formasi* Vol. 6 No. 1. April 2008. Solo: Unisri;
- Yetti. "Telaah Mengenai Peranan Hukum Nasio nal Dalam Mengantisipasi Kejahatan Cyber Crime". *Jurnal Hukum Respublika*. Vol. 2 No. 4 Tahun 2003. Pekanbaru: Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning;
- Yourdan. "Konvergensi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TLK) Keterkaitannya dengan Hukum Positif". *Buletin Pos dan Teleko munikasi*. Vol. 8 No. 2 Juni 2010. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Pos dan Telekomunikasi;
- Yulia. "Perancangan Arsitektur E-Bisnis untuk Layanan Persewaan Video Compact Disk Berbasis Teknologi Short Message Servi ce". *Jurnal Informatika*. Vol. 7 No. 1. Mei 2006. Rantauprapat: AMIK Labuhan Batu.

# ETHICAL ISSUE-DISPUTE CASES ALETERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PADA E-COMMERCE

Novita Anggraini

---

## Abstrak

Dalam melakukan transaksi *e-commerce* (contoh *e-commerce lazada*) di dunia maya dimungkinkan terjadi sengketa seperti halnya sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum yang dilakukan secara konvensional. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, maka frekuensi terjadinya sengketa semakin tinggi, hal ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Penyelesaian sengketa sendiri pada dasarnya dapat dikualifikasikan menjadi penyelesaian sengketa secara damai, penyelesaian sengketa secara adversarial dan Alternatif penyelesaian sengketa secara *online*. Penyelesaian sengketa secara damai lebih dikenal dengan penyelesaian secara musyawarah mufakat. Sementara penyelesaian sengketa secara adversarial lebih dikenal dengan penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Lalu alternatif sengketa secara online adalah ODR yaitu penyelesaian sengketa tanpa harus bertemu satu sama lain. Bentuk dari penyelesaian sengketa secara damai adalah negosiasi, mediasi dan konsiliasi, bentuk penyelesaian secara adversarial adalah melalui pengadilan atau lembaga arbitrase, sedangkan penyelesaian sengketa secara *online* menggunakan sistem ODR. Penyelesaian sengketa yang sesuai dengan filosofi lahirnya *e-commerce* adalah melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase ataupun ODR.

Kata Kunci: *e-commerce*, sengketa, alternatif penyelesaian sengketa, damai, arbitasi, odr

## Pendahuluan

Keberadaan masyarakat informasi ditandai dengan pemanfaatan internet yang cenderung semakin meluas dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia. Hal ini telah menempatkan informasi sebagai komoditi ekonomi yang sangat penting dan menguntungkan. Teknologi informasi mempunyai pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat.<sup>1</sup> Salah satu aspek aktifitas ekonomi yang menggunakan teknologi informasi adalah dalam hal bertransaksi dengan menggunakan media internet yang dikenal dengan *e-commerce*. *E-commerce* merupakan suatu transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet. Perkembangan *e-commerce* tidak terlepas dari laju pertumbuhan internet, karena *e-commerce* berjalan melalui jaringan internet. Pertumbuhan penggunaan internet telah membuat internet menjadi salah satu media yang efektif bagi perusahaan maupun perorangan untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa kepada konsumen dari seluruh dunia. *E-commerce* merupakan suatu model bisnis modern yang meniadakan transaksi sebagaimana dalam bisnis yang konvensional yang mewajibkan kehadiran para pihak dan kertas-kertas sebagai dokumen yang harus dilengkapi. Model bisnis ini lebih bersifat *non-face* dan *non-sign*. Terdapat suatu hubungan antara penjual dengan pembeli dalam suatu *e-commerce*. Hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban pada dasarnya telah diatur dalam peraturan hukum disebut hubungan hukum. Dalam hukum perdata diatur tentang hak dan kewajiban orang-orang yang mengadakan hubungan hukum yang meliputi peraturan yang bersifat tertulis berupa peraturan perundang-undangan dan yang bersifat tidak tertulis berupa hukum adat dan kebiasaan yang hidup di dalam masyarakat. Pelaksanaan hukum materiil perdata terutama dalam hal ada pelanggaran dalam melakukan suatu hubungan hukum, maka diperlukan rangkaian peraturan hukum lain di samping hukum yang mengatur hubungan hukum tersebut (hukum perdata materiil). Peraturan hukum inilah yang disebut hukum formil atau Hukum Acara Perdata, dimana penyelesaiannya dilakukan melalui lembaga peradilan. Namun dalam pelaksanaannya lembaga peradilan justru mendapat kritikan, bahkan kecaman dari berbagai pihak oleh karena berbagai masalah kompleks yang membelit dunia peradilan di Indonesia, antara lain proses penyelesaian sengketa lambat, biaya beracara di pengadilan mahal, pengadilan dianggap kurang responsif dalam penyelesaian perkara, sehingga putusan sering tidak mampu menyelesaikan masalah, serta adanya penumpukan perkara ditingkat Mahkamah Agung yang tidak terselesaikan. Suatu penyakit kronis yang telah lama ada di Mahkamah Agung Republik Indonesia adalah penumpukan belasan ribu perkara kasasi. Persoalan penumpukan perkara di Mahkamah Agung lebih banyak disebabkan oleh

mekanisme proses peradilan di Indonesia, khususnya yang berkaitan dengan wewenang Mahkamah Agung.<sup>2</sup> Demikian parahnya keadaan sistem peradilan di Indonesia justru tampak pada lembaga tertinggi yudikatif kita, dengan derasnya kritikan tajam terhadap lembaga ini, belum lagi peradilan dibawahnya yang tidak luput dari cercaan juga adanya stigma "Mafia Peradilan". Charles Himawan menyatakan Mahkamah Agung adalah penjaga gawang utama untuk menjamin adanya *supremacy of law* dan meniadakan *supremacy of personal interest* seperti pernah diamati oleh ahli filsafat hukum HLA Hart. Pandangan MA sangat disegani baik dari *Cour de Cassation* Perancis, *Hoge Raad* Belanda, *Oberste Gerichtshof* Austria, *Supreme Court* Amerika Serikat, mau pun *Privy Council* Inggris. Pengusaha dari Negara-negara ini, termasuk para bankir-bankirnya sudah biasa hidup dalam payung pandangan-pandangan hukum (*legal opinion* Mahkamah Agung), karena hal ini merupakan kristalisasi kebudayaan hukum negara bersangkutan. Dalam rangkaian bisnis internasionalnya, tidak saja memperhatikan dengan seksama pandangan hukum Mahkamah Agung mereka sendiri, tetapi juga pandangan-pandangan hukum dari Mahkamah Agung negara-negara dimana mereka berusaha.<sup>3</sup> Kapan perkara dapat terselesaikan secara normatif dalam persidangan perdata, tidak ada aturan hukum yang jelas, sehingga yang beritikad buruk akan semakin lama menikmati sesuatu hak kebendaan yang bukan miliknya, sebaliknya yang beritikad baik akan semakin menderita kerugian oleh karena suatu sistem yang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Yahya Harahap seorang hakim yang selama 39 tahun berkarier dari tingkat Pengadilan Negeri sampai hakim Mahkamah Agung Republik Indonesia menggambarkan bagaimana lambatnya perkara mulai dari tingkat pertama sampai dengan kasasi di Indonesia yang membutuhkan waktu sekitar 5-12 tahun.<sup>4</sup> Asas sistem peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan hanyalah suatu jargon saja dalam peradilan perdata. Hal ini disebabkan, dalam praktiknya pelaksanaan asas sederhana, cepat dan biaya ringan tidak dapat dilaksanakan, sekalipun sudah terdapat surat edaran dari Mahkamah Agung SEMA No. 6 Tahun 1992 yang menekankan bahwa proses persidangan di tingkat I dan II selesai dalam waktu 6 (enam) bulan. Penyelesaian sengketa yang lambat dan rumit merugikan para pencari keadilan dalam segala aspek, terlebih apabila hal ini menyangkut dunia bisnis, maka akan mengakibatkan ekonomi biaya tinggi, serta dapat menguras potensi serta sumber daya perusahaan. Pada gilirannya, hal ini berpengaruh pada jalinan hubungan yang tidak harmonis pada sesama kolega bisnis. Sementara dalam dunia bisnis sangat diperlukan penyelesaian sengketa cepat, biaya murah, serta *informal procedure*. Mengingat munculnya *e-commerce* dimaksudkan untuk meniadakan ke-sulitan-kesulitan dalam transaksi bisnis yang konvensional, maka model penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan tentu saja tidak diharapkan untuk dilakukan, karena hanya akan membuang waktu dan biaya saja.<sup>5</sup> Hal inilah yang kemudian mendorong terbentuknya pengaturan penyelesaian sengketa bisnis yang lebih cepat dan kemudian pada tahun 1999 disahkan Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pada tanggal 12 Agustus 1999 yang membuka lebar kesempatan untuk menyelesaikan perkara-perkara bisnis di luar pengadilan. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai bagaimanakah penerapan alternatif penyelesaian sengketa dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik?

## Pembahasan

### Konsep E-Commerce

Pemanfaatan sistem informasi dalam sektor bisnis, akan membantu dan meningkatkan kinerja.<sup>6</sup> Hampir seluruh aktivitas perkonomian di dunia menggunakan media internet. Salah satu aspek aktifitas ekonomi tersebut adalah dalam hal bertransaksi dengan menggunakan media internet yang dikenal dengan *e-commerce*. Dalam rangka mengantisipasi perkembangan teknologi dan pemanfaatannya, khususnya transaksi perniagaan, pada tahun 2008 dibentuk UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pemerintah perlu mendukung pengembangan teknologi informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya, sehingga pemanfaatan teknologi informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaannya dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia. Namun demikian pemerintah juga harus memperhatikan penyelesaian sengketa yang diharapkan dalam dunia bisnis, sehingga peraturan yang ada harus dapat mengadopsi ketentuan mengenai penyelesaian sengketa alternatif, baik berupa arbitrase, negosiasi, mediasi maupun konsiliasi.<sup>7</sup>

Agar suatu perusahaan dapat bersaing pada era informasi saat ini, maka sebuah perusahaan harus melakukan transformasi fondasi internalnya secara struktural dengan mengembangkan strategi *e-bisnis*.<sup>8</sup> Kehadiran internet yang walaupun masih merupakan industri baru yang dalam fase pertumbuhan, yang masih terus berubah, serta penuh ketidakpastian, telah memperkokoh keyakinan akan pentingnya peranan teknologi dalam pencapaian tujuan finansial perusahaan melalui modifikasi dan efisiensi proses bisnis, yaitu dengan memanfaatkan *e-commerce*. Keuntungan dari *e-commerce* adalah memberikan kenyamanan bagi konsumen dalam bertransaksi karena konsumen tidak harus bertemu secara fisik, sedangkan bagi penjual, *e-commerce* dapat memangkas biaya operasional. *E-commerce* ini pada dasarnya akan melibatkan suatu dokumen elektronik, yang memiliki beberapa unsur. *Pertama*, merupakan informasi elektronik; *kedua*, berbentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya; *ketiga*, dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik; *keempat*, tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi; dan *kelima*, memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

### **Lazada**

Lazada merupakan lapak tempat berjual-beli secara online. Jika kita melihat saat ini banyaknya para pembeli yang melakukan perjual belian secara double. Yaitu para penjual aktif pada dua media penjualan, offline dan online. Untuk penjual yang memiliki integritas seorang penjual tentu jika secara offline pembeli dapat melakukan transaksi aman dan terjamin. Dalam mendaftarkan diri menjadi penjual dalam situs online seseorang bisa saja seseorang yang memang penjual dan memiliki bukti yaitu tempat lapak offline. Namun ada pula penjual yang tak memilikinya. Selain itu integritas penjual secara online mengaburkan integritas seorang penjual. Terutama perihal keaslian barang yang dijual, keadaan barang, dan ketersediaan barang. Online adalah maya, dan ranah ini menjadikan integritas sedikit bias. Ketika memilih barang yang nampak adalah foto, deskripsi, testimoni. Apa yang bisa kita lihat dari sana? Kekurangannya apa? Salah satu masalah paling besar adalah kejujuran dan kepercayaan. Keadaan barang, transparansi penjualan, dll. Karena pada dasarnya online adalah anonymous. Sering kali yang menjadi pelanggaran privacy and use adalah segala sesuatu tentang barang.

*Pertama*, permasalahan yang paling ringan adalah kejujuran penjual mengenai keadaan barang. Apakah barang itu asli? Rusak? Second? Adakah barangnya? Ketika semua aktifitas telah terjadi termasuk pembayaran lalu kemudian adalah pengiriman dan sampai. Maka setelah itu adalah? Lost contact dengan penjual. Sering kali nomor atau percakapan tak lagi mendapat balasan. Atau lapak tersebut tak aktif kembali.

*Kedua*, permasalahan yang lain adalah status pengiriman barang. Bagaimana status pengiriman barang? Dalam keadaan telah selesai dalam transaksi jual beli. Barang tak sampai, adalah keadaan yang sering terjadi.

*Lainnya*, lainnya adalah diskon yang tak ada. Jumlah biaya yang tak sesuai. Keterlambatan respon. Bagaimana mengatasi semua itu? Dimana hak pembeli? Permasalahan mengenai kebijakan dan privasi menyatakan barang yang terjual tak bisa dikembalikan. Jika kasusnya adalah kesalahan pembeli dalam memilih ukuran atau warna atau type. Tentu ini adalah sepenuhnya kesalahan pembeli. Namun jika kesalahan berkaitan dengan integritas penjual? Atau bisa saja kesalahan sistem? Bagaimana mengatasi semua ini? apakah ada hukum yang mengikat?

### **Opsi Penyelesaian Sengketa**

#### **Penyelesaian Sengketa secara Damai**

Transaksi *e-commerce* di dunia maya di mungkinkan terjadi sengketa seperti halnya sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum yang dilakukan secara konvensional. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, maka frekuensi terjadinya sengketa semakin tinggi, hal ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Sengketa ini dapat terjadi karena adanya wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum.<sup>9</sup> Sengketa-sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui proses litigasi

maupun non liti gasi. Namun demikian, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, bahwa *e-commerce* dilahirkan dengan maksud untuk meniadakan hambatan dalam model transaksi bisnis yang konvensional berupa pertemuan langsung, sehingga dibatasi oleh waktu dan tempat, serta diperlukannya kertas-kertas sebagai suatu dokumen. Model *e-commerce* dalam transaksi bisnis secara dapat dilakukan secara *non face* dan *non sign*. Oleh karena itu, model penyelesaian sengketa yang terlalu banyak memakan waktu, biaya dan terlalu banyak formalitas-formalitas pada hakikatnya merupakan suatu model penyelesaian sengketa yang tidak diharapkan dalam *e-commerce*. Sebaliknya *e-commerce* justru mengharapkan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah dan tidak terlalu banyak formalitas-formalitas. Penyelesaian sengketa sendiri pada dasarnya dapat dikualifikasikan menjadi penyelesaian sengketa secara damai dan penyelesaian sengketa secara adversarial. Penyelesaian sengketa secara damai lebih dikenal dengan penyelesaian secara musyawarah mufakat. Sementara penyelesaian sengketa secara adversarial lebih dikenal dengan penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Dalam penyelesaian sengketa secara damai tidak ada pihak yang mengambil keputusan bagi penyelesaian sengketa. Keterlibatan pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa secara damai adalah dalam rangka mengusahakan agar para pihak yang bersengketa dapat sepakat untuk menyelesaikan sengketa mereka. Bentuk dari penyelesaian sengketa secara damai adalah negosiasi, mediasi dan konsiliasi. Negosiasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana para pihak berhadapan langsung tanpa ada keikutsertaan dari pihak ketiga. Sementara mediasi dan konsiliasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana ada turut campur pihak ketiga. Perbedaan antara konsiliasi dan mediasi terletak pada aktif tidaknya pihak ketiga dalam mengusahakan para pihak untuk menyelesaikan sengketa. Penyelesaian sengketa secara damai, apabila dilihat dari sifatnya, maka penyelesaian ini merupakan hal yang ideal mengingat keadilan muncul dari para pihak.

Mediasi menjadi salah satu bentuk penyelesaian yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa dalam sengketa *e-commerce*. Melalui mediasi pihak ketiga yang netral akan duduk bersama-sama dengan para pihak yang bersengketa dan secara aktif akan membantu para pihak dalam upaya menemukan kesepakatan yang adil dan memuaskan bagi keduanya. Dalam proses mediasi, seorang mediator hanya berperan sebagai fasilitator saja. Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk membuat suatu keputusan yang mengikat para pihak. Seorang mediator akan membantu para pihak yang bersengketa untuk mengidentifikasi persoalan-persoalan yang menjadi pokok sengketa, memfasilitasi komunikasi di antara kedua belah pihak. Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) lainnya adalah negosiasi yang pada dasarnya dilakukan pada saat proses persidangan. Hal ini dikarenakan, dalam proses persidangan berlaku prinsip hakim bersifat pasif, dimana terkandung arti bahwa para pihak dapat mengakhiri sengketa kapan pun dan hakim tidak boleh menghalang-halangnya. Negosiasi sendiri suatu proses di mana para pihak berupaya untuk menyelesaikan sengketa yang timbul secara informal, dengan atau tanpa pihak lain mewakilinya.<sup>10</sup> Sengketa *e-commerce* yang cenderung terjadi berkaitan dengan masalah harga, kualitas barang dan jangka waktu pengiriman. Produk yang menjadi obyek sengketa, apabila jumlahnya (harga maupun kuantitas) relatif kecil, maka para pihak cenderung tidak memerlukan bantuan pihak ketiga untuk penyelesaiannya. Hal ini wajar, mengingat biaya yang harus dikeluarkan untuk membayar jasa pihak ketiga akan lebih besar daripada obyek sengketa. Dalam hal sengketa yang nilainya relatif kecil (dari segi harga maupun kuantitas), proses negosiasi dilakukan secara langsung antara penjual dan pembeli, baik melalui pertemuan secara fisik (*face to face*), apabila domisili keduanya saling berdekatan maupun melalui surat-menyurat (*e mail*), jika kedua pihak berjauhan. Mekanisme Penyelesaian sengketa melalui konsiliasi (*conciliation*) juga merupakan suatu proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Seperti juga pada tugas seorang mediator, tugas dari konsiliator hanyalah sebagai fasilitator untuk melakukan komunikasi di antara para pihak sehingga pada akhirnya solusi akan dihasilkan oleh para pihak itu sendiri. Dalam proses konsiliasi, pihak ketiga yang akan membantu, telah membawa usulan penyelesaian, sehingga berperan lebih aktif dalam mengarahkan para pihak untuk sampai pada kesimpulan penyelesaian sengketa yang dapat disepakati para pihak. Dalam melakukan proses konsiliasi, seorang konsiliator harus mampu mengetahui situasi dan kondisi kasus tersebut, mengetahui apa yang menjadi keinginan para pihak yang bersengketa serta mengetahui kebutuhan para pihak agar sengketa dapat diselesaikan secara cepat. Perlu ditegaskan disini, bahwa penyelesaian sengketa secara damai menyaratkan adanya kesukarelaan dari pihak-

pihak yang bersengketa. Tanpa adanya kesukarelaan diantara para pihak, tidak mungkin penyelesaian sengketa se cara damai berjalan.

### **Penyelesaian Sengketa Secara Adversarial (Arbitrase)**

Sengketa yang timbul dalam kehidupan manusia ini perlu untuk diselesaikan. Masalah nya, siapa yang dapat menyelesaikan sengketa tersebut? Cara yang paling mudah dan sederhana adalah para pihak yang bersengketa menyelesaikan sendiri sengketa tersebut. Penyelesaian sengketa secara adversarial diselesaikan melalui suatu lembaga penyelesaian sengketa. Ada dua bentuk lembaga penyelesaian sengketa. *Pertama*, pengadilan merupakan lembaga yang dibentuk oleh negara untuk menyelesaikan sengketa; *kedua*, arbitrase yang pada dasarnya lembaga ini dibentuk oleh lembaga non negara atau swasta untuk menyelesaikan sengketa secara cepat.

Penyelesaian melalui arbitrase menghasilkan putusan. Hukum di Indonesia yang mengatur tentang arbitrase adalah UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Terdapat sejumlah kelebihan namun juga kekurangan dari penggunaan arbitrase sebagai lembaga penyelesaian sengketa. Keuntungan arbitrase adalah penyelesaian sengketa bersifat fleksibel dan konsensual. Dalam konteks ini arbitrase tidak formal dan kaku. Proses penyelesaian sengketa pun dapat dirahasiakan dimana selain para pihak yang bersengketa dan para arbiter tidak boleh diikuti oleh pihak ketiga. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase adalah penyelesaian yang jauh dari intervensi pemerintah dan menghasilkan putusan akhir yang tidak dapat dibanding meskipun dapat dilakukan upaya hukum berupa pembatalan atau pelaksanaan putusan arbitrase ditolak. Oleh karenanya kerap penyelesaian sengketa melalui arbitrase dianggap lebih cepat dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang berjenjang.

Keuntungan lain adalah putusan yang dibuat bersifat netral dan dilakukan oleh orang yang tahu permasalahan. Dalam arbitrase, para arbiter tidak harus mereka yang menyandang gelar sarjana hukum. Para arbiter dapat berasal dari mereka yang ahli di suatu bidang tertentu, seperti konstruksi, perasuaransian, perbankan dan pasar modal. Sementara kekurangan dari digunakannya penyelesaian sengketa melalui arbitrase diantaranya adalah mahal. Hal ini disebabkan, para pihak yang bersengketa harus membiayai berbagai keperluan, mulai dari honor arbiter yang menyelesaikan sengketa hingga biaya sewa ruangan, biaya kesekretariatan dan biaya fax dan telepon. Selain itu, arbitrase yang bersifat permanen tidak dapat ditemukan secara mudah. Arbitrase yang bersifat permanen hanya ada di kota-kota besar. Ini berbeda dengan pengadilan dimana di setiap Kabupaten dan Kota di Indonesia akan terdapat pengadilan yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa.

Proses maupun prosedur arbitrase tidaklah mudah. Oleh karenanya hanya masyarakat pada stratifikasi sosial tertentu yang dapat memanfaatkannya. Arbitrase tidak umum dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang kurang terdidik ataupun kelas bawah. Di Indonesia penyelesaian melalui arbitrase hanya bisa dilakukan pada sengketa yang bersifat dagang (*commercial dispute*). Hal ini ditegaskan dalam Pasal 5 ayat (1) UU No. 30 Tahun 1999 yang menentukan bahwa sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanya sengketa dibidang perdagangan. Penyelesaian sengketa dengan menggunakan jasa pihak ketiga pada dasarnya harus memperhatikan prinsip kesukarelaan, imparialitas, kepercayaan dan rasionalitas. Sebelum dibahas tentang klausula arbitrase, maka ada baiknya diperhatikan ketentuan UU No. 30 Tahun 1999 yang relevan untuk dijadikan rujukan.

*Pertama* adalah Pasal 1 ayat (3) UU No. 30 Tahun 1999, yang menentukan:

Perjanjian arbitrase adalah suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa, atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa.

*Kedua*, Pasal 9 ayat (1) UU No. 30 Tahun 1999 menentukan bahwa:

Dalam hal para pihak memilih penyelesaian sengketa melalui arbitrase setelah sengketa terjadi, persetujuan mengenai hal tersebut harus dibuat dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak.

Berdasarkan kedua pasal tersebut diatas maka ada dua jenis perjanjian arbitrase. *Pertama* perjanjian arbitrase berupa klausula arbitrase dalam suatu perjanjian; dan *kedua* adalah perjanjian arbitrase yang dibuat secara tersendiri dan terpisah dari perjanjian yang dibuat oleh para pihak sebelum terjadinya sengketa. Dalam kedua jenis perjanjian arbitrase tersebut, maka disyaratkan untuk sahnya suatu perjanjian arbitrase harus dipenuhi syarat, yaitu telah disepakati oleh para pihak yang membuat perjanjian atau para pihak yang terlibat dalam sengketa dan kesepakatan harus dilakukan secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase tidak dapat memeriksa dan memutuskan sengketa tanpa didasari adanya perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis. Hal ini mengingat elemen penting yang diatur dalam Undang-undang Arbitrase adalah perjanjian arbitrase, baik sebelum maupun setelah terjadinya sengketa, harus dibuat dalam bentuk tertulis. Klausula arbitrase yang baik harus memenuhi paling tidak enam unsur. Keenam unsur tersebut adalah tempat dilaksanakannya arbitrase, hukum acara untuk pelaksanaan arbitrase, tata cara penunjukan arbiter dan pihak yang bertanggung jawab untuk menunjuk arbitrase (apabila perlu), jumlah dari arbiter, hukum yang berlaku dan bahasa yang digunakan dalam proses arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat dilakukan secara *ad hoc* dan secara institusional/ permanen. Arbitrase secara *ad hoc*, dibentuk untuk menyelesaikan sengketa dan ketika proses telah selesai maka arbitrase tersebut langsung dibubarkan. Sementara penyelesaian melalui arbitrase yang dilakukan secara institusional, maka penyelesaian dilakukan oleh suatu badan atau lembaga arbitrase. Badan atau lembaga arbitrase ini didirikan oleh pihak-pihak tertentu. Dalam arbitrase semacam ini maka peraturan acara, daftar arbiter dan nama serta kredibilitas untuk menyelesaikan sengketa telah dimiliki.

Lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang telah dibentuk di Indonesia antara lain: Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI), Pusat Penyelesaian Perselisihan Bisnis Indonesia (P3BI), Indra (Prakarsa Jakarta). Berikut ini akan dibahas beberapa lembaga APS secara singkat.

*Pertama*, Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). BANI didirikan pada tanggal 3 Desember 1977.

Menurut anggaran dasarnya, BANI berwenang menyelesaikan sengketa perdata antara pengusaha Indonesia atau asing. BANI juga berwenang untuk memberikan suatu pendapat yang mengikat atau "*binded advise*". Meskipun BANI berada di bawah naungan KADIN, tetapi masih tetap mandiri dan netral. BANI menangani penyelesaian sengketa, baik melalui arbitrase sebagai kelembagaan maupun arbitrase secara *ad hoc*. Dalam bentuk pertama, para pihak yang berpekarra memilih BANI dan peraturan mengenai prosedurnya. Sedangkan dalam bentuk yang kedua, para pihak dapat membentuk suatu tribunal, menunjuk seorang arbiter, dan membuat prosedur sendiri atau memilih untuk memakai prosedur BANI. Dari pendaftaran sampai dengan penyelesaian akhir perkara, biasanya dibutuhkan waktu dari 3 bulan sampai dengan 6 bulan.

*Kedua*, Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI). BAMUI dibentuk tanggal 23 Oktober 1993.

Yurisdiksi BAMUI meliputi penyelesaian sengketa yang timbul dari perdagangan, industri, keuangan, jasa, dan lain-lain, di manapun para pihak menyerahkan secara tertulis penyelesaian sengketanya ke BAMUI. Pendirian BAMUI berakar dari ajaran yang lazim dalam masyarakat Islam, yaitu ajaran *ishlah* yang mendukung penyelesaian sengketa secara damai dengan mengenyampingkan perbedaan yang menimbulkan masalah. *Ishlah* telah digunakan secara luas dan diantara masyarakat Islam dalam penyelesaian sengketa bisnis. Dewasa ini, konteks *Ishlah* telah menyatu dengan *tahkim*, yang kata kerjanya adalah *hakkama*, yang berarti menjadi seorang penengah dalam suatu sengketa. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui BAMUI dapat dilakukan dengan arbitrase institusional atau arbitrase *ad hoc*, sama seperti arbitrase pada umumnya. Putusan BAMUI adalah final dan mengikat dan tidak dipublikasikan kecuali atas keinginan para pihak yang terlibat.

*Ketiga*, Pusat Penyelesaian Bisnis Indonesia (P3BI).

Sama halnya dengan BANI atau BAMUI, kelahiran P3BI (Februari 1996) merupakan reaksi positif atas pertumbuhan ekonomi Indonesia yang cepat. Mekanisme dan prosedur dalam penanganan sengketa, dan juga biaya-biaya tidak berbeda dengan pola yang digunakan oleh

BANI dan BAMUI. Dalam menangani sengketa, P3 BI mempunyai "klausul APS P3BI" antara lain: apabila, sebagai akibat dari kontrak ini, timbul suatu sengketa antara kedua belah pihak, maka upaya pertama dalam menyelesaikan sengketa adalah melalui musyawarah; apabila musyawarah tidak berhasil, kedua belah pihak sepakat untuk menyerahkan sengketa ke P3BI agar diselesaikan secara kompromis dengan pengertian yang menguntungkan kedua belah pihak dengan bantuan negosiasi, mediasi atau konsiliasi, menurut pilihan para pihak; dan apabila dipakai suatu kompromi, maka hasil kompromi tersebut akan mengikat kedua belah pihak. Apabila antara kedua belah pihak tidak diperoleh suatu persetujuan, baik melalui kompromi, negosiasi, maupun mediasi atau konsiliasi, maka para pihak sepakat untuk membawa perselisihan mereka ke arbitrase P3BI.

#### *Keempat*, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa selain melalui arbitrase, juga dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut UUPK). BPSK sebagaimana dimaksud dalam UUPK, yang dibentuk oleh pemerintah, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dan institusi kekuasaan kehakiman. Pemerintah membentuk BPSK Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, akan tetapi BPSK bukanlah lembaga pengadilan.

*E-commerce* selalu berkaitan dengan produsen dan konsumen. BPSK merupakan salah satu model penyelesaian sengketa yang cenderung digunakan dalam hal sengketa konsumen. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen, dibentuk Majelis minimal 3 (tiga) dengan dibantu oleh seorang panitera dan putusan BPSK bersifat final dan mengikat. BPSK wajib menyetujui putusan selamalamanya 21 (duapuluh satu) hari sejak gugatan diterima dan keputusan BPSK wajib dilaksanakan pelaku usaha dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah putusan diterimanya, atau apabila keberatan dapat diajukan ke pengadilan negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas hari), Pengadilan Negeri yang menerima keberatan pelaku usaha memutuskan perkara tersebut dalam jangka waktu 21 hari sejak diterimanya keberatan tersebut. Selanjutnya kasasi pada putusan pengadilan negeri ini diberi jangka waktu 14 hari untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. Keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan kasasi.

Lembaga penyelesaian di luar pengadilan yang dilaksanakan oleh BPSK ini memang dikhususkan bagi konsumen dan pelaku usaha yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai nilai yang besar. BPSK, meskipun bukan pengadilan dan lebih tepat disebut dengan peradilan semu, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut, tetapi keberadaannya yang lebih penting adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (*one-sided standard form contract*) oleh pelaku usaha untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha pada UUPK. Putusan BPSK sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase, bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu. Prinsip *res judicata pro veritate habetur*, menyatakan bahwa suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum, dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang pasti. Berdasarkan prinsip tersebut, putusan BPSK harus dipandang sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang pasti (*in kracht van gewijsde*). Namun jika pasal tersebut dihubungkan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK ternyata para pihak dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK. Hal ini bertentangan dengan pengertian putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat tersebut, sehingga dengan demikian ketentuan pasal-pasal tersebut saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien. Menyikapi adanya permasalahan hukum yang ditimbulkan oleh UUPK, terbitnya

suatu Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) dengan tujuan untuk menjembatani kekosongan prosedur sangatlah dibutuhkan. Mahkamah Agung (MA) dengan tujuan untuk menyamakan persepsi pada seluruh lembaga peradilan telah menerbitkan PERMA No. 1 Tahun 2006 mengenai Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK. Dalam ketentuan ini, MA menetapkan bahwa keberatan merupakan upaya hukum yang hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK saja, tidak meliputi putusan BPSK yang timbul dari mediasi dan konsiliasi. Putusan mediasi dan konsiliasi dapat disepadankan dengan adanya suatu perdamaian (*dading*) di luar pengadilan atau di dalam pengadilan, sehingga putusannya bersifat final dan mengikat.

Putusan arbitrase BPSK, meskipun digunakan terminologi arbitrase, tetapi UUPK sama sekali tidak mengatur mekanisme arbitrase seperti yang ditentukan dalam UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa melainkan membuat suatu aturan tersendiri yang relatif berbeda dengan apa yang telah ditentukan dalam UU No. 30 tahun 1999 tersebut, sehingga timbul pertentangan antara arbitrase dalam putusan BPSK, dengan putusan arbitrase dalam UU No. 30 tahun 1999, yang membutuhkan penafsiran lebih lanjut. Ketidakjelasan peraturan dalam UUPK ini menimbulkan kebingungan dalam mengimplementasikannya. Putusan BPSK, agar mempunyai kekuatan eksekusi, putusan tersebut harus dimintakan penetapan fiat eksekusi pada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Dalam praktek timbul kesulitan untuk meminta fiat eksekusi melalui pengadilan negeri karena berbagai alasan yang dikemukakan oleh pengadilan negeri antara lain: putusan BPSK tidak memuat irah-irah "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa", sehingga tidak mungkin dapat dieksekusi dan belum adanya peraturan/petunjuk tentang tata cara mengajukan permohonan eksekusi terhadap putusan BPSK.

Masalah lain sehubungan dengan fiat eksekusi adalah pengaturan oleh Pasal 42 ayat (2) Keputusan Menperindag No. 350/MPP/Kep/t2/ 2000 yang menyatakan bahwa terhadap putusan BPSK dapat dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Pengaturan semacam ini dalam hukum acara perdata tidak lazim, karena permohonan eksekusi adalah demi kepentingan pihak yang dimenangkan dalam putusan. Oleh karena itu, yang seharusnya mengajukan permohonan penetapan eksekusi adalah pihak yang berkepentingan sendiri bukan lembaga BPSK. Permasalahan lainnya juga timbul jika pelaku usaha setelah menerima pemberitahuan atas keputusan BPSK tidak setuju atau berkeberatan terhadap putusan tersebut dan mengajukan permohonan keberatan kepada pengadilan negeri. Timbul suatu permasalahan dikarenakan keberatan bukanlah suatu upaya hukum yang dikenal dalam hukum acara di Indonesia dan UUPK tidak memberikan suatu petunjuk teknis bagai mana prosedur pengajuan permohonan keberatan ini diajukan, dan bagaimana pengadilan negeri memproses permohonan keberatannya karena belum ada acara yang secara jelas mengatur penyaluran proses keberatan ini.

Sanksi administratif diatur dalam Pasal 60 UUPK. Sanksi administratif ini merupakan suatu hak khusus yang diberikan oleh UUPK kepada BPSK atas tugas dan/ atau kewenangan yang diberikan untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Menurut ketentuan Pasal 60 ayat (2) dan Pasal 60 ayat (1) UUPK, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi sampai setinggi-tingginya Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap/dalam rangka: *pertama*, tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen; *kedua*, terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan; dan *ketiga*, pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharaan, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya, baik berlaku terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa.

UUPK guna menegakkan kepastian hukum, sesuai proporsinya, telah memberikan hak dan kewenangan kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang tidak

memberikan ganti rugi kepada konsumen atas tindakannya yang merugikan konsumen. Dapat berjalan atau tidaknya sanksi-sanksi yang telah ditentukan sangat bergantung pada siapa tidaknya berbagai pihak yang terkait termasuk BPSK. Perlu ditegaskan di sini bahwa UUPK belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce*, karena UUPK mempunyai keterbatasan pengertian tentang pelaku usaha yang harusnya menjangkau pelaku usaha yang wilayah usahanya berada di wilayah Indonesia.<sup>11</sup> Padahal *e-commerce* merupakan model perdagangan yang dapat melintasi wilayah hukum suatu negara. Dalam dunia internasional juga terdapat arbitrase institusional yang berada di luar negeri, di antaranya, adalah *International Chamber of Commerce* (ICC) yang berkedudukan di Paris, *London Court of International Arbitration* (LCIA), *America Arbitration Association* (AAA) dan *Singapore International Center for Arbitration* (SIAC).

Pelaksanaan putusan arbitrase merupakan suatu keadaan dimana putusan telah dibuat oleh arbiter namun tidak dijalankan secara sukarela oleh pihak yang dikalahkan. Dalam hal demikian maka pihak yang dimenangkan memiliki upaya hukum berupa pelaksanaan putusan arbitrase atau yang lebih dikenal dengan istilah 'eksekusi' putusan arbitrase. Pelaksanaan putusan arbitrase merupakan upaya paksa yang dimohonkan oleh pihak yang dimenangkan dalam suatu arbitrase. Pihak yang dimenangkan ini memohon negara yang dalam hal ini lembaga negara yang berwenang adalah pengadilan untuk melakukan upaya paksa. Pelaksanaan putusan arbitrase dapat dilakukan atas putusan arbitrase yang dibuat di dalam negeri (putusan arbitrase nasional/domestik) dan putusan arbitrase yang dibuat di luar negeri (putusan arbitrase internasional/asing). Pada putusan arbitrase domestik berlaku ketentuan Pasal 59 sampai dengan Pasal 64 UU No. 30 Tahun 1999. Sementara untuk putusan arbitrase internasional berlaku ketentuan Pasal 65 sampai dengan Pasal 69 UU No. 30 Tahun 1999. Diakuinya putusan arbitrase internasional di Indonesia didasarkan pada keikutsertaan Indonesia dalam sebuah perjanjian internasional yang disebut sebagai *Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards* (konvensi tentang Pengakuan dan Pelaksanaan Putusan Arbitrase Asing) atau yang lebih dikenal dengan Konvensi New York 1958. Konvensi ini menggariskan bahwa negara yang menjadi peserta harus mengakui dan melaksanakan putusan arbitrase yang dibuat di luar negeri sepanjang negara dimana arbitrase dilangsungkan telah juga menjadi peserta dari Konvensi. Setelah putusan dibuat dan diucapkan, pihak yang dikalahkan dapat melakukan dua alternatif upaya hukum. Pertama yaitu upaya hukum berupa penolakan pelaksanaan atau eksekusi (*enforcement*) atas Putusan Arbitrase Internasional kepada pengadilan dimana aset atau barang berbeda. Hal ini terjadi mengingat putusan arbitrase dibuat di suatu negara tetapi pelaksanaannya dilakukan di negara lain. Putusan Arbitrase Internasional pada umumnya memiliki karakter demikian; pelaksanaan putusan akan sangat bergantung pada dimana aset atau barang yang hendak dieksekusi berada. Pelibatan pengadilan tidak dapat dihindari mengingat pemaksaan atas putusan hanya bisa dilakukan oleh pengadilan dalam bentuk penetapan eksekusi. Upaya hukum kedua adalah pihak yang dikalahkan dapat "memasalahkan" Putusan Arbitrase Internasional yang telah dibuat. Upaya hukum ini pada dasarnya adalah upaya hukum untuk membatalkan putusan arbitrase. Dalam upaya hukum ini, diperlukan keterlibatan pengadilan sama seperti upaya hukum pertama. Pengadilan tidak berwenang untuk memeriksa pokok perkara yang dipersengketakan oleh para pihak dalam proses pembatalan. Kewenangan pengadilan hanya terbatas pada kewenangan untuk memeriksa keabsahan dari segi prosedur pengambilan putusan arbitrase, antara lain proses pemilihan para arbiter hingga pemberlakuan hukum yang dipilih oleh para pihak dalam penyelesaian sengketa. Alasan ini dan alasan lainnya sebagai dasar pembatalan putusan arbitrase lazimnya diatur dalam hukum arbitrase dari suatu negara. Penolakan putusan arbitrase oleh pengadilan tidak berarti menafikan putusan tersebut. Penolakan mempunyai konsekuensi tidak dapatnya putusan arbitrase dilaksanakan di yurisdiksi pengadilan yang telah menolaknya. Apabila ternyata di negara lain terdapat aset dari pihak yang dikalahkan, pihak yang dimenangkan masih dapat meminta eksekusi di pengadilan negara tersebut.

### **Alternatif Penyelesaian Sengketa secara Online (ODR)**

Dalam (Aziz dan Hidayah 2020) Resiko atas transaksi *e-commerce* menuntut hadirnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan berbiaya murah. Online dispute resolution (ODR) atau mekanisme penyelesaian sengketa secara daring diciptakan untuk bisa memfasilitasi sengketa tersebut. Dalam hal ini ODR merupakan alternatif penyelesaian sengketa bisnis di luar pengadilan

yang menggunakan internet sebagai media untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara para pihak. Pada dasarnya mekanisme yang ditempuh dalam penyelesaian sengketa melalui ODR pada prinsipnya sama dengan arbitrase secara konvensional, yang membedakan hanyalah tempat dan media penyelesaian sengketa yang digunakan.

Pertama kali muncul pada 1995 yang diinisiasikan oleh national centre for automated information research (philadelphia, amerika serikat) ODR dengan nama virtual magistrate (VM) mempunyai kompetensi untuk menyelesaikan sengketa antara penyedia jasa internet (internet service providers) dan pengguna (users). Kemudian, sejumlah ODR bermunculan dalam menyelesaikan sengketa, seperti Squaretrade, cybersettle, dan uniform domain names dispute resolution policy (UDRP). ODR sendiri merupakan perkembangan dan implementasi daring dari mekanisme alternatif dispute resolution (ADR) atau alternatif penyelesaian sengketa. Sarana yang digunakan ODR bervariasi mulai dari penggunaan konferensi video (video conference), surat elektronik (email), fitur obrolan (chat feature), sistem yang terotomasi (automated system), hingga kombinasi fitur – fitur tadi. Jenis penyelesaiannya sementara ini meliputi penyelesaian daring (online settlement), mediasi daring (online mediating), negosiasi daring (online negotiation), dan arbitrase daring (online arbitration). Sebagai contoh ODR adalah *The Virtual Magistrate* yang dilahirkan oleh para akademisi hukum dunia maya yang bekerja untuk *National Center for Automated Information Research (NCAIR)* dan *Cyberspace Institute* yang didirikan oleh asosiasi arbitrase Amerika. Arbitrase *online* bekerja seperti persidangan, di mana arbitrator bertindak seperti hakim yang didahului dengan mendengarkan ke terangan kedua belah pihak dan kemudian menjatuhkan putusan. Namun demikian, putusan yang dihasilkan dari ODR yang ada menekankan bahwa putusan yang dijatuhkan dapat bersifat mengikat ataupun tidak mengikat tergantung pada kesepakatan kedua belah pihak.<sup>13</sup> Teknis penyelesaian sengketa dilakukan secara *online* dengan menggunakan media *e-mail*, *video conferencing*, *radio button elektronik fund transfer*, *web conference*, maupun *online chat*.<sup>14</sup> Penyelesaian sengketa melalui ODR terdapat kelemahan, di mana arbitrator tidak dapat melihat sengketa yang sebenarnya karena hanya mendasarkan pada teks di *e-mail* atau media internet lainnya. Namun, dalam keadaan tertentu pun, demi kelancaran jalannya penyelesaian sengketa, ODR dapat mempertemukan para pihak yang bersengketa. Namun dalam jurnal ini tidak mencoba lebih lanjut mengenai sistem odr. Dan sebagai referensi baca dalam penelitian (Aziz dan Hidayah 2020) sangat mendetail sekali bagaimana menangani sengketa secara online yang ditawarkan oleh penelitian ini adalah ODR, tentunya selain (Salami 2013) penelitian (Aziz dan Hidayah 2020) lebih detail.

## Penutup

*E-commerce* merupakan transaksi bisnis dapat dilakukan secara *non face* dan *non sign*. Oleh karena itu, model penyelesaian sengketa yang terlalu banyak memakan waktu, biaya dan terlalu banyak formalitas-formalitas pada hakikatnya merupakan suatu model penyelesaian sengketa yang tidak diharapkan dalam *e-commerce*. Sebaliknya *e-commerce* justru mengharuskan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah dan tidak terlalu banyak formalitas-formalitas. Penyelesaian sengketa sendiri pada dasarnya dapat dikualifikasikan menjadi penyelesaian sengketa secara damai dan penyelesaian sengketa secara adversarial. Penyelesaian sengketa secara damai lebih dikenal dengan penyelesaian secara musyawarah mufakat. Sementara penyelesaian sengketa secara adversarial lebih dikenal dengan penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Bentuk dari penyelesaian sengketa secara damai adalah negosiasi, mediasi dan konsiliasi, sedangkan bentuk penyelesaian secara adversarial adalah melalui pengadilan atau lembaga arbitrase. Penyelesaian sengketa yang sesuai dengan filosofi lahirnya *e-commerce* adalah melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi maupun arbitrase.

## Daftar Pustaka

- Aziz, Muhammad Faiz, dan Muhamamd Arif Hidayah. 2020. "Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (Odr) Di Indonesia untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 9(2):275. Doi: 10.33331/Rechtsvinding.V9i2.449.
- Salami, Rochani Urip. 2013. "Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)." 13(1):12.

- Ali, Achmad. 2002. *Keterpurukan Hukum di In donesia-Penyebab dan Solusinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia;
- Amali, Syamsiah. "Pemanfaatan Internet pada Pelajar di Kota Gorontalo". *Jurnal Pene litian Komunikasi dan Opini Publik*. Mena do: Balai Pengkajian dan Pengembangan Informasi Wilayah VIII;
- Bintoro, Rahadi Wasi. "Tuntutan Hak dalam Per sidangan Perkara Perdata". *Jurnal Dinamika Hukum*. Vol. 10 No. 2. Mei 2010. Purwokerto: FH Unsoed;
- Entah, Aloysius R. "Perangkat Hukum Atas Keka yaan Intelektual Dalam Perspektif Etika Profesional Teknologi Informasi". *Tekno logi dan Manajemen Informatika*. Vol 6. edisi khusus. September 2008. Malang: Universitas Merdeka Malang;
- Handayani, Rini. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informa si (Studi Empiris Pada Perusahaan Manu faktor di Bursa Efek). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol. 9 No. 2 November 2007. Jakarta: FE Universitas Budi Luhur;
- Harahap, M. Yahya. 2004. *Hukum Acara Perda ta*. Jakarta: Sinar Grafika;
- Himawan, Charles. 2003. *Hukum Sebagai Pangli ma*. Jakarta: Buku Kompas;
- Husni, M. "Arbitrase Sebagai Alternatif Penyele saian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan". *Jurnal Equality*. Vol. 13 No. 1. Februari 2008. Medan: Fakultas Hukum USU;
- Mantri, Bagus Hanindy. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E Commerce". *MMH*. Jilid 37 No. 4. Desember 2008;
- Meyliana. "Menciptakan Fleksibilitas dan Kemu dahan Pengguna dengan Website Content Management System: Studi Kasus Pada Web-site Binus School Simprug". *Jurnal Piranti Warta*. Vol 11 No. 3. Agustus 2008;
- Mirsidik. "Penetapan Kebijakan Penyelesaian Sengketa dalam Rangka Optimalisasi In vestasi". *Jurnal Hukum Pro Justitia*. Vol. 26 No. 2. April 2008. Bandung: FH Unpar;
- Mubarak, Fakhri Fahmi. 2006. *Tinjauan Hukum Penyelesaian Sengketa Perkara Melalui Arbitrase Online Berdasarkan Undang undang No. 30 Tahun 1999*. Makalah. Yog yakarta: Fakultas Hukum UII;
- Muslichah. "Teknologi Informasi Dalam Pening katan Keunggulan Bersaing Pada PJP II". *ABM*. Vol. 1 No. 1. Juli 1997. Malang: STIE Malangucecwara;
- Purwanto. "Efektivitas Penerapan Alternative Dispute Resolution (ADR) pada Penyelesai an Sengketa Bisnis Asuransi di Indonesia". *Risalah Hukum*. Edisi No. 1. Juni 2005. Sa marinda: FH Universitas Mulawarman;
- Riswandi, Budi Agus. "Cybersquatters. Domain Name dan Hu-kum Merek Indonesia". *Jurnal Hukum Respublica*. Vol. 4 No. 1 Ta hun 2004. Pekanbaru: FH Universitas Lan cang Kuning;
- Rosita, Ai. "Perubahan Paradigma Teknologi In formasi Abad 21". *Competitive*. Vol. 3 No. 2. Desember 2007. Bandung: Politeknik Pos Indonesia;
- Sutiyoso, Bambang. "Penyelesaian Sengketa Bis nis Melalui Online Dispute Resolution dan Pemberlakuannya di Indonesia". *Mimbar Hukum*. Vol. 20 No. 2. Juni 2008. Yogya karta: FH UGM;
- Widarno, Bambang. "Efektivitas Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi". *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi In formasi* Vol. 6 No. 1. April 2008. Solo: Unisri;
- Yetti. "Telaah Mengenai Peranan Hukum Nasio nal Dalam Mengantisipasi Kejahatan Cyber Crime". *Jurnal Hukum Respublika*. Vol. 2 No. 4 Tahun 2003. Pekanbaru: Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning;
- Yourdan. "Konvergensi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TLK) Keterkaitannya dengan Hukum Positif". *Buletin Pos dan Teleko munikasi*. Vol. 8 No. 2 Juni 2010. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Pos dan Telekomunikasi;
- Yulia. "Perancangan Arsitektur E-Bisnis untuk Layanan Persewaan Video Compact Disk Berbasis Teknologi Short Massage Servi ce". *Jurnal Informatika*. Vol. 7 No. 1. Mei 2006. Rantauprapat: AMIK Labuhan Batu.

# KEAMANAN DATA KONSUMEN DALAM ELECTRONIC COMMERCE

## ABSTRAK

Perlindungan konsumen adalah masalah kepentingan manusia, oleh karena itu, menjadi harapan semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Di Indonesia kendala itu menghambat perkembangan perdagangan melalui internet adalah fasilitas yang kurang memadai yang dibutuhkan oleh lembaga penyelesaian sengketa elektronik untuk mengatasinya.

### A. Latar Belakang

Bisnis lewat internet cukup menguntungkan, karena dengan menggunakan *internet*, produk usaha tidak hanya dapat dilihat di dalam kota, atau dalam negeri saja, melainkan lingkungannya mencapai lingkup nasional, bahkan internasional. Beberapa keuntungan juga ditawarkan dalam menjalankan bisnis lewat internet, seperti dikenalnya produk lebih luas lagi, efisiensi perusahaan meningkat, tidak dibatasi ruang dan waktu, dan lain sebagainya. E-commerce merupakan bentuk perdagangan secara elektronik melalui media internet. Bisnis ini bisa berjalan selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu, dan luas pangsa pasarnya menjangkau dari tingkat lokal hingga mancanegara. Dengan E-Commerce memungkinkan pelanggan bertransaksi dengan cepat dan biaya yang murah tanpa melalui proses yang berbelit-belit, di mana pihak pembeli cukup mengakses internet ke website perusahaan yang mengiklankan produknya di internet, yang kemudian pihak pembeli cukup mempelajari *term of condition* (ketentuan-ketentuan yang diisyaratkan) pihak penjual.

Teknologi internet mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau perekonomian digital. Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet, misalnya perdagangan yang semakin banyak mengandalkan *e-commerce* sebagai media transaksi. Berdasarkan uraian ini, maka dapat dikatakan bahwa penting sekali untuk mengemukakan perlindungan terhadap transaksi elektronik sehingga perlu dilakukan kajian yang bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

### B. Metode Penelitian

Jenis penelitian hukum dapat dibedakan menjadi penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris/sosiologis. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang datanya bersumber pada data sekunder dan berhubung data penelitian ini adalah data sekunder, maka termasuk dalam jenis penelitian hukum normatif. Sifat penelitian ini adalah deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang gejala-gejala sosial yang terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Sumber data penelitian berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik studi dokumen, yang dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif.

## C. Hasil Penelitian dan Analisis

### 1. Ruang Lingkup Transaksi

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mekanisme transaksi elektronik tidak seperti transaksi jual beli konvensional karena setiap transaksi elektronik diawali dengan tahap penawaran melalui media internet oleh pelaku usaha, tahap penerimaan oleh konsumen, tahap kesepakatan antara para pihak, tahap pembayaran melalui jasa perbankan, dan diakhiri dengan tahap pengiriman produk yang dipesan melalui jasa ekspedisi. Dalam praktiknya, Undang-undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) belum sepenuhnya melindungi konsumen dalam transaksi elektronik.

Kondisi tersebut karena UUPK belum mengatur mengenai implementasi lebih lanjut pengertian perlindungan konsumen yang mencakup perlindungan konsumen *online*, hak atas informasi yang harus diberikan kepada konsumen melalui media *online* untuk mencegah terjadinya tindakan curang, penyalahgunaan kartu pembayaran milik orang lain, tanggung jawab pelaku usaha yang mencakup tanggung jawab ISP (*Internal Service Provider*), beban pembuktian elektronik, dan penyelesaian sengketa melalui sarana teknologi informasi. Mengenai masalah penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik memiliki kecenderungan memilih forum arbitrase.

Suatu perjanjian adalah semata mata suatu persetujuan yang diakui oleh hukum. Persetujuan ini merupakan kepentingan yang pokok dalam dunia usaha, dan menjadi dasar dari kebanyakan transaksi dagang (Abdul Kadir Muhammad 2006: 93). Perjanjian yang dinyatakan sah adalah suatu perjanjian yang memenuhi empat syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak;
- b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum;
- c. Adanya objek tertentu, dan
- d. Adanya sebab yang halal.

Perdagangan elektronik (*e-commerce*) menentukan kesepakatan antara para pihak dinyatakan secara langsung menggunakan media internet. Pihak-pihak dapat kesepakatannya dengan jalan memilih tombol setuju (*agree*) pada perjanjian internet ataupun secara langsung mengirim konfirmasi persetujuannya melalui *email*. Kesepakatan pada kontrak *e-commerce* berbeda dengan kontrak biasa yang umumnya disetujui dengan pembubuhan tanda tangan bersama. Kesepakatan dalam kontrak *e-commerce* dinyatakan secara elektronik pula. Dalam wawancara dengan Mariam Darus Badruzaman berkenaan dengan persetujuan secara elektronik dikatakan bahwa : "dengan memilih tombol setuju ataupun menyatakan konfirmasi kesepakatan melalui *e-mail* tersebut telah menyatakan sepakat" (Jun Cai 2002: 45).

## 2. Kesepakatan pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik

Perjanjian yang dinyatakan sah adalah suatu perjanjian yang memenuhi empat syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak;
- b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum;
- c. Adanya objek tertentu;
- d. Adanya sebab yang halal

Syarat pertama dan kedua diatas yang dinamakan syarat subjektif, apabila salah satu dari kedua syarat tersebut tidak dapat dipenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan, sedangkan syarat ketiga dan keempat merupakan syarat objektif, maka apabila salah satu dari kedua syarat tidak dipenuhi, maka perjanjian batal demi hukum (Johanes Ibrahim dan Lindawaty 2005: 44).

Kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara, yaitu persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya, pernyataan kehendak antara dua orang atau lebih dengan pihak lainnya. Proses perdagangan elektronik (*e-commerce*) menentukan kesepakatan antara para pihak dinyatakan secara langsung menggunakan media internet. Pihak-pihak dapat kesepakatannya dengan jalan memilih tombol setuju (*agree*) pada perjanjian internet ataupun secara langsung mengirim konfirmasi persetujuannya melalui *e-mail*. Kesepakatan pada kontrak *e-commerce* berbeda dengan kontrak biasa yang umumnya disetujui dengan pembubuhan tanda tangan bersama. Kesepakatan dalam kontrak *e-commerce* dinyatakan secara elektronik pula.

## 3. Penegakan hukum dalam proses perlindungan konsumen pada transaksi elektronik

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen agar terwujudnya tujuan perlindungan konsumen di Indonesia (Endang Sri Wahyuni 2003: 91). Adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan dampak ekonomi yang positif bagi dunia usaha, dunia usaha dipacu untuk meningkatkan kualitas/mutu produk barang dan jasa sehingga produknya memiliki keunggulan kompetitif di dalam dan luar negeri.

Di Indonesia, dalam UU ITE disebutkan bahwa transaksi elektronik dapat dituangkan dalam kontrak elektronik. Dalam kontrak elektronik tersebut dapat ditentukan pilihan hukum mana yang digunakan dalam menyelesaikan perselisihan (*dispute*). Jika pilihan hukum tidak dilakukan, maka yang berlaku adalah hukum yang didasarkan pada asas hukum perdata internasional. Begitupun dengan pilihan forum pengadilan mana yang berhak. Para pihak dalam transaksi *e-commerce* dapat menentukan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga

penyelesaian sengketa alternatif lainnya mana yang dipilih dalam *e-contract*. Dan jika tidak dilakukan pemilihan forum, maka penyelesaian sengketa akan kembali pada asas dalam Hukum Perdata Internasional.

Cara-cara penyelesaian sengketa dapat ditempuh jika terjadi sengketa atau konflik yang bersumber dari adanya perbedaan pendapat atau ketidaksesuaian di antara para pihak. Apabila pihak-pihak tidak berhasil menemukan bentuk penyelesaian yang tepat, maka perbedaan pendapat ini dapat berakibat buruk bagi kelangsungan hubungan di antara keduanya. Oleh karena itu, setiap menghadapi perbedaan pendapat (sengketa), para pihak selalu berupaya menemukan cara-cara penyelesaian yang tepat. Persoalan ini tidak bisa diatasi hanya dengan upaya-upaya di level nasional, dan jika ada masyarakat yang melakukan upaya hukum, mereka hanya diwajibkan menghitung kerugian yang diderita.

Ketentuan Pasal 23 UUPK menyebutkan pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi dan/tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (Pasal 45 UUP). Sehingga jika terjadi sengketa/konflik antara pelaku usaha dan konsumen dalam suatu perdagangan maka terdapat beberapa cara yang dapat membantu penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, proses penyelesaian sengketa tersebut adalah:

a. Melalui jalur pengadilan

Litigasi (melalui jalur pengadilan) pada umumnya akan menimbulkan suasana permusuhan yang dapat berkepanjangan bagi para pihak yang berperkara, litigasi untuk pelaku ekonomi atau masyarakat bisnis internasional juga membawa dampak lain, misalnya mengenai system hukum yang berbeda, penentuan tempat berlitigasi, hubungan bisnis yang menjadi buruk serta pertanyaan mengenai penegakan serta pelaksanaan keputusan. Di samping itu litigasi juga memerlukan waktu, biaya, ditambah dengan alasan teknis yaitu penumpukan jumlah perkara dipengadilan, maka peluang alternatif untuk penyelesaian sengketa sangat diperlukan (Ningrum Natasya Sirait 2008).

Sengketa-sengketa di Indonesia dan juga negara lainnya yang diajukan melalui jalur pengadilan (litigasi) ternyata memiliki beberapa kelemahan, di antaranya (Ahmad M. Ramli 2004: 56):

- 1) litigasi memaksa para pihak berada pada posisi yang ekstrim memerlukan pembelaan;
- 2) litigasi mengangkat seluruh persoalan dalam suatu perkara, sehingga mendorong para pihak untuk melakukan penyelidikan terhadap kelemahankelurahan pihak lainnya;

- 3) proses litigasi memakan waktu yang lama dan memakan biaya yang mahal; dan
  - 4) hakim seringkali bertindak tidak netral dan kurang mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan yang mendasari penyelesaian suatu masalah hukum baru.
- b. Alternatif penyelesaian sengketa

Penyelesaian sengketa melalui *Alternative Dispute Resolution* adalah penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli (Ningrum Natasya Sirait 2008). Usaha-usaha untuk menemukan bentuk penyelesaian sengketa alternatif terjadi pada saat Warren Burger (mantan *Chief Justice*) diundang pada suatu konferensi yaitu *Roscoe Pound Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice (Pound Conference)* di Saint Paul, Minnesota. Para akademisi, pengamat hukum, serta pengacara yang menaruh perhatian pada masalah sengketa/konflik berkumpul bersama pada konferensi tersebut. Beberapa makalah yang disampaikan pada saat konferensi, akhirnya disusun menjadi suatu pengertian dasar (*basic understanding*) tentang penyelesaian sengketa saat itu (Ningrum Natasya Sirait 2008).

Beberapa tahun berikutnya, penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution*) mulai diterapkan secara sistematis. Hakim seringkali memerintahkan kepada para pihak untuk ikut berpartisipasi dalam suatu persidangan. Peraturan di pengadilan senantiasa mensyaratkan dalam hal ini hanya akan dibahas mengenai arbitrase, karena cara arbitrase yang sering digunakan di beberapa kontrak serta adanya kesamaan dengan proses pembuktian dalam badan peradilan biasa. Para pihak untuk menyelesaikan kasus-kasus tertentu (seperti: malpraktek) diselesaikan melalui arbitrase, bahkan di beberapa pengadilan, pihak-pihak disyaratkan untuk mencoba terlebih dahulu menyelesaikan sengketa yang timbul diantara mereka melalui cara mediasi sebelum menempuh jalur pengadilan ([www.accountingcommunity.blogspot.com](http://www.accountingcommunity.blogspot.com)).

Penyelesaian sengketa melalui *Alternative Dispute Resolution* adalah penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli (Ningrum Natasya Sirait 2008). Usaha-usaha untuk menemukan bentuk penyelesaian sengketa alternatif terjadi pada saat Warren Burger (mantan *Chief Justice*) diundang pada suatu konferensi yaitu *Roscoe Pound Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice (Pound Conference)* di Saint Paul, Minnesota. Para akademisi, pengamat hukum,

serta pengacara yang menaruh perhatian pada masalah sengketa/konflik berkumpul bersama pada konferensi tersebut. Beberapa makalah yang disampaikan pada saat konferensi, akhirnya disusun menjadi suatu pengertian dasar (*basic understanding*) tentang penyelesaian sengketa saat itu (Ningrum Natasya Sirait 2008).

Beberapa tahun berikutnya, penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution*) mulai diterapkan secara sistematis. Hakim seringkali memerintahkan kepada para pihak untuk ikut berpartisipasi dalam suatu persidangan. Peraturan di pengadilan senantiasa mensyaratkan dalam hal ini hanya akan dibahas mengenai arbitrase, karena cara arbitrase yang sering digunakan di beberapa kontrak serta adanya kesamaan dengan proses pembuktian dalam badan peradilan biasa. Para pihak untuk menyelesaikan kasus-kasus tertentu (seperti: malpraktek) diselesaikan melalui arbitrase, bahkan di beberapa pengadilan, pihak-pihak disyaratkan untuk mencoba terlebih dahulu menyelesaikan sengketa yang timbul diantara mereka melalui cara mediasi sebelum menempuh jalur pengadilan ([www.accountingcommunity.blogspot.com](http://www.accountingcommunity.blogspot.com)).

Apabila mencermati peraturan yang mengatur tentang gugatan dalam sengketa konsumen, maka dapat dikatakan bahwa penyelesaian sengketa melalui BPSK akan lebih cepat dibandingkan apabila sengketa tersebut dibawa ke jalur litigasi (pengadilan). Meskipun sifat putusan yang mengikat dan final BPSK pada teorinya dapat diajukan ke Pengadilan Negeri dan MA. Dalam transaksi *ecommerce*, posisi BPSK sebagai badan yang memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen menjadi perhatian serius. Pelaksanaan arbitrase *online* di Indonesia telah sesuai dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada, khususnya Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999. Meskipun, dasar hukum pelaksanaan arbitrase *online* telah ada, permasalahannya adalah tidak ada aturan pelaksanaan yang mengatur bagaimana arbitrase *online* itu dijalankan. Apabila pengaturan pelaksanaan arbitrase *online* diserahkan kepada para pihak untuk mengaturnya sendiri, dikhawatirkan tidak ada standar yang baku tentang pelaksanaan arbitrase *online* yang efektif dan efisien (Paulinus Siburian 2004: 124). Selain tidak adanya aturan pelaksanaan mengenai arbitrase *online*, hambatan terbesar pelaksanaan arbitrase *online* di Indonesia menyangkut sarana dan prasarana arbitrase *online*.

Prosedur pelaksanaan arbitrase *online* sama dengan pelaksanaan arbitrase konvensional. Dengan terselesaikannya konflik ataupun sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen dalam perdagangan melalui media elektronik dengan cara penyelesaian sengketa melalui *cyber arbitration* menjamin berfungsinya norma-norma yang berlaku dalam

masyarakat, sehingga terciptalah penegakan hukum dalam perdagangan melalui media elektronik. Penegakan hukum perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik dapat tercipta saat terselesaikannya sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan sehingga dapat terwujud tujuan perlindungan konsumen, jika terjadi sengketa atau konflik antar pelaku usaha dan konsumen maka dapat diselesaikan melalui:

- 1) Pengadilan (Litigasi)
- 2) Non Litigasi, yaitu dengan cara mengajukan gugatan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), melalui BPSK dapat ditempuh melalui 2 cara yaitu : Mediasi dan Arbitrase.

## **D. Simpulan dan Saran**

### **1. Simpulan**

Perlindungan konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan sehingga dapat terwujud tujuan perlindungan konsumen, jika terjadi sengketa atau konflik antar pelaku usaha dan konsumen maka dapat diselesaikan melalui: Litigasi dan Non litigasi. Perdagangan elektronik merupakan model transaksi dengan karakteristik yang berbeda dengan perdagangan konvensional. Daya jangkauannya tidak hanya local tapi juga bersifat global sehingga dalam transaksi elektronik atau *ecommerce* jika terdapat permasalahan maka dapat menggunakan instrument undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

### **2. Saran**

Berdasarkan simpulan di atas, maka disarankan bagi masyarakat sebaiknya selektif dalam melakukan transaksi secara online dan mengedepankan aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama dalam melakukan transaksi jual beli secara *on-line*. Bagi pelaku usaha sebaiknya lebih memperhatikan perbuatan yang dilarang sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Bagi aparat penegak hukum sebaiknya lebih teliti dalam mengawasi *electronic commerce* atau dengan kata lain transaksi elektronik sehingga dapat menerapkan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad. 2006. *Hukum Perjanjian*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Ahmad Ramli, M. 2004. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum di Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Dikdik M. Arief Mansur. 2005. *Cyber Law, Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Jakarta: Refika Aditama.
- Endang Sri Wahyuni. 2003. *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Jhonny Ibrahim. 2005. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Bayumedia.
- Mariam Darus Badruzaman (dkk). 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Mariam Darus Badruzaman. 2005. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni.
- Nasution. A. Z. 1995. *Konsumen dan Hukum. Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Salim H. S. 2003. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Siburian, Paulinus. 2004. *Arbitrase Online (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdagangan Secara Elektronik)*. Jakarta: Djambatan

# **IMPLEMENTASI E-COMMERCE SEBAGAI MEDIA PENJUALAN ONLINE (STUDI KASUS TOKO SAMUDERA PASIFIC)**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini mengambil judul tentang Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengimplementasikan website e-commerce yang berfungsi sebagai media promosi dan penjualan ATK (Alat Tulis Kantor) Serta mengetahui kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan website e-commerce. Jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif. Penelitian ini mengambil studi kasus pada toko Samudera Pacific kota Prabumulih. Sumber data yang diperoleh yaitu melalui sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menggunakan implementasi e-commerce dengan menggunakan software opencart pada toko samudera pacific kota prabumulih akan dapat membantu mengurangi biaya yang dikeluarkan serta dapat menyampaikan informasi secara detail dan cepat mengenai produk kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu toko Samudera Pacific Kota Prabumulih untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal serta dapat bersaing dengan toko yang sejenis.

## **PENDAHULUAN**

Dinamika persaingan bisnis dalam perkembangan dunia teknologi informasi yang semakin maju dan pesat dari waktu ke waktu sudah teras dampaknya oleh sebagian besar masyarakat dari yang sederhana menjadi modern dan serba cepat sehingga berdampak pada perilaku informasi dalam segala bidang, baik bidang pendidikan, kesehatan, hiburan, sumber informasi, tenaga kerja, dunia bisnis dan komunikasi tanpa batas tempat dan waktu, kebutuhan informasi yang lebih cepat dan murah tentunya menuntut para pemberi informasi untuk memiliki sebuah media online, dimana informasi yang disajikan bisa dengan mudah dan cepat didapatkan oleh konsumen informasi. Hal ini dapat dilakukan dengan penggunaan internet.

Penggunaan internet untuk aktivitas transaksi bisnis dikenal dengan istilah Electronic Commerce (E-Commerce). E-Commerce dapat terjadi antara organisasi bisnis dengan konsumen, meliputi penggunaan Internet dan

World Wide Web untuk penjualan produk dan pelayanan untuk konsumen (Doolin, et al., 2005). Pengguna e-commerce telah mengalami peningkatan di Indonesia (Daily Social dan Veritrans, 2012). Penggunaan internet untuk transaksi bisnis sudah dianggap sebagai suatu hal yang penting, hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah pengusaha yang menggunakan e-commerce dalam perusahaannya.

Dalam dunia bisnis, website dalam bentuk e-commerce sudah merupakan kebutuhan dari suatu bisnis yang telah maju saat ini untuk pengembangan usahanya karena terdapat berbagai manfaat yang dimiliki oleh e-commerce. Diantaranya adalah para konsumen tidak perlu datang langsung ke toko untuk memilih barang yang ingin dibeli dan bagi perusahaan dapat melaksanakan kegiatan transaksi selama 24 jam. Kedua, dari segi keuangan konsumen dapat menghemat biaya yang dikeluarkan dan bagi pengusaha dapat menghemat biaya promosi, apabila lokasi toko jauh, konsumen dapat menghemat ongkos perjalanan dengan mengganti biaya pengiriman yang jauh lebih murah dan bagi pengusaha dapat memasarkan tokonya ke wilayah yang lebih luas.

Seiring dalam perkembangan dunia bisnis saat ini e-commerce merupakan suatu kebutuhan untuk meningkatkan sertamemenangkan persaingan bisnis dan penjualan produk. Pada proses penggunaan e-commerce kegiatan jual beli maupun pemasaran lebih efisien di mana penggunaan e-commerce tersebut akan memperlihatkan adanya kemudahan bertransaksi, pengurangan biaya dan mempercepat proses transaksi. Kualitas transfer data juga menjadi lebih baik daripada menggunakan proses manual, di mana tidak dilakukannya entry ulang yang memungkinkan terjadinya human error.

Menurut McLeod (2008 : 59). Perdagangan elektronik atau yang disebut juga e-commerce, adalah penggunaan jaringan komunikasi dan komputer untuk melaksanakan proses bisnis. Pengertian dari e-commerce adalah menggunakan internet dan komputer dengan browser web untuk mengenalkan, menawarkan, membeli dan menjual produk. Manfaat dengan penerapan e-commerce sebuah perusahaan dapat memiliki sebuah pasar internasional. Bisnis dapat dijalankan tanpa batas negara dengan adanya teknologi digital. Biaya operasional dapat ditekan sedikit mungkin. Mempercepat waktu pemrosesan dan mengurangi resiko human error. Mengurangi penggunaan kertas dalam berbagai aktifitas pekerjaan mulai dari mendesain, memproduksi, pengiriman, pendistribusian hingga marketing.

Kustomisasi masalah pada e-commerce telah merevolusi cara konsumen dalam membelikan barang dan jasa. Produk barang dan jasa dapat dimodifikasi sesuai dengan keinginan konsumen.

Keempat Bisnis dapat dijalankan tanpa mengenal batas waktu karena dijalankan secara online melalui internet yang selalu beroperasi 24 jam sehari. Kelima konsumen dapat berbelanja di seluruh dunia dan membandingkan harganya dengan mengunjungi berbagai situs yang berbeda-beda dengan mengunjungi sebuah website tunggal yang menampilkan berbagai harga dari sejumlah provider.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang maju dan pesat pada saat ini sertamenuntut para pemilik usaha untuk bersaing. Penawaran website e-commerce tidak hanya yang berbayar (premium). Terdapat pula, penawaran website yang tidak berbayar juga tersedia secara gratis di Internet. Peluang akan website yang tidak berbayar ini rupanya belum diketahui oleh para pelaku bisnis dalam mengembangkan usahanya. Salah satu website e-commerce tidak berbayar tersebut adalah Opencart.

Opencart merupakan aplikasi gratis berbasis open source yang digunakan sebagai media pembuat toko online atau website e-commerce, dan aplikasi lainnya yang tergolong gratis seperti Joomla, Magento, Opencart dan lain-lain.

## PEMBAHASAN

### Analisis Data

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam implementasi e-commerce disini dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi dengan pemilik toko. Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan pemilik toko adalah sebagai berikut;

- **Peneliti** : Bagaimana untuk sistem penjualan yang ada pada toko Pastbriksa ini ?
- **Informan** : Sistem penjualan saat ini masih menggunakan sistem penjualan offline dimana pembeli langsung datang ke toko untuk melihat barang yang diinginkan dan apabila pembeli merasa tertarik untuk membelikan barang yang diinginkan dapat langsung dibayar dikasir.
- **Peneliti** : Bagaimana untuk mempromosikan produk baru kepada pelanggan ?
- **Informan** : Saat ini untuk promosi produk baru menggunakan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Twitter, serta dengan beberapa perusahaan.

- **Peneliti** :Apamasalahataukendala yang dihadapidalamsistempenjualan yang berjalansaatini ?
- **Informan** :Masalah yang sayahadapidalamsistem yang berjalansaatiniadalahtentangkeluhanpelangganuntukmengetahuiketerse diaanbarang, kapanadanyadiskon dan selainitudalammempromosikanbarangbaru yang mana sayaharusmensponsorisebuah acara dimanahaltersebutmembutuhkanbiaya yang cukupbesarsertapersaingandengantoko yang lain yang sudahmulaimenggunakansistempenjualan online.

## 2. Mengelola Data

Dalamtahapini setelah proses wawancara dan dokumntasimakadiperoleh data yang digunakan dalam melakukan implementasi E-Commerce. Adapun data tersebut adalah sebagai berikut :Perangkat lunak yang digunakan, Software yang digunakan dalam pembuatan e-commerce, fitur tambahan yang dibutuhkan yang akan digunakan dalam pembuatan e-commerce tersebut.

## 3. Describing, Classifying, Interpreting

Tahap ini peneliti membahas tentang masalah atau kekurangan pada sistem yang berjalan di toko Samudera Pasifics saat ini. Adapun permasalahan tersebut adalah sebagai berikut;

- Masih bersifat konvensional, Yaitu pembeli harus datang langsung ke toko Pemasaran angatter bataskarena h anyadisekitarankota Prabumulih saja.
- Pembayaran masih bersifat offline.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Sistem penjualan yang digunakan oleh toko Samudera Pasifics saat ini masih menggunakan sistem konvensional/offline dimana pembeli untuk mendapatkan barang yang diinginkan harus datang langsung ke toko untuk mencari barang yang diinginkan jika barang yang diinginkan sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan, pelanggan dapat langsung membayarnya di kasir. Sistem penjualan seperti ini sangat dirasakan kurang efektif dan efisien karena memerlukan biaya dan waktu yang cukup lama

bagi pelanggan untuk melakukan proses transaksi dan pelanggan akan merasa kurang dimanjakan.

2. Kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan e-commerce adalah minimnya sumber daya manusia yang memahami di bidang penggunaan e-commerce sehingga belum dapat digunakan secara maksimal, serta masih banyak pembeli yang masih kurang percaya akan tingkat keamanan belanja online dan susah merubah kebiasaan untuk bertransaksi secara online.

### **Saran**

1. Perlu adanya tenaga profesional yang ahli dalam penggunaan sistem yang baru sehingga sistem yang baru dapat bekerja dengan baik dan dapat digunakan secara maksimal.
2. Melakukan evaluasi sistem secara berkala untuk melakukan penambahan kebutuhan sistem misalnya penambahan jumlah produk yang akan datang, penambahan produk baru yang akan dipasarkan, perubahan harga produk barang atau pun penambahan diskon yang diberikan.
3. Penambahan inovasi-inovasi desain antarmuka dalam sistem yang baru sehingga dapat lebih banyak menarik pelanggan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aberg, J., and Shahmehri, N. 2000. *The Role of Human Web Assistants in E-Commerce: An Analysis and A Usability Study*. Internet Research Electronic Networking Applications and Policy
- Gaertner, N. dan Smith, M. 2001. E-Commerce in a Web-based Environment: Auditing Relative Advantages in The Australian Health Sector, *Managerial Auditing Journal*.
- Hidayat, Taufik. 2008. *Panduan Membuat Toko Online dengan OSCommerce*, Jakarta :Mediakita
- Triton PB. 2006. *Mengenal E-Commerce dan Bisnis di Dunia Cyber*. Yogyakarta: Argo Publisher.
- Spica, Luciana dan Robahi, Lidia. 2005. *Penerapan E-Commerce sebagai upaya meningkatkan persaingan bisnis perusahaan*. STIE Perbanas Surabaya
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Nama : Hendra Yada Putra  
Nim : 192420034  
Kelas : MTI Angkatan 21 Reguler B  
Mata kuliah : ETHICAL ISSUES IN ELECTRONIC INFORMATION SYSTEM  
(M. IZMAN HERDIANSYAH, PhD )  
Tugas : **PEPER 2 MINGGU KE 4**

---

## **POTENSI PELANGGARAN DATA PRIBADI PADA APP FACEAPP**

### **1. ABSTRAK**

Aplikasi Face APP saat ini sangat ramai digunakan oleh para kaum milenial, karena keunikannya dalam mengubah wajah seseorang secara natural, dan sangat mudah untuk menggunakan diponsel android maupun ios.

Namun tanpa disadari terdapat potensi pelanggaran data pribadi dari aplikasi tersebut, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) mengatakan telah melakukan evaluasi terhadap aplikasi FaceApp. Evaluasi tersebut terkait potensi peyalahgunaan data pribadi pengguna oleh FaceApp.

### **2. PENDAHULUAN**

FaceApp adalah aplikasi pengeditan wajah yang bisa secara instan mengubah umur hingga jenis kelamin seseorang. Kendati demikian, berbagai negara seperti Amerika Serikat, Arab Saudi, Polandia, hingga Lithuania khawatir dengan potensi pelanggaran data pribadi oleh FaceApps.

Disini penulis akan mengangkat mengenai potensi yang dapat timbul dari penggunaan aplikasi mobile Face tersebut.

### **3. PEMBAHASAN**

Aplikasi pengubah wajah jadi tua faceapp menjadi viral di seluruh dunia setelah waranet, dimana berbondong-bondong membuat wajah mereka tampak tua melalui FaceApp.

Gerakan ini ramai digaungkan netizen di Twitter dan aplikasi media sosial lain lewat tagar #AgeChallenge dan #FaceAppChallenge.

Penulis mencoba melihat pada Ketentuan Layanan (EULA) yang tertera di aplikasi FaceApp, tertulis perusahaan memiliki hak untuk mengatur atas apa pun yang dibuat pengguna. Artinya, jika Anda menggunakan aplikasi FaceApp dan mengunggah foto, perusahaan bisa menggunakannya sesuai keinginan.

Tidak hanya dapat mengunggah ulang gambar tanpa seizin pengguna, tetapi perusahaan juga bisa memonetisasi gambar baik secara langsung maupun tidak langsung.

Tak hanya itu, EULA juga menyatakan bahwa mereka tidak memiliki kewajiban untuk menjaga apa pun yang dibuat oleh pengguna. Tentu hal ini akan menjadi potensi timbulnya pelanggaran terhadap data pribadi. Dari berita secara lisan CEO FaceApp Yaroslav Goncharov mengatakan bahwa pihaknya tidak menyalahgunakan foto pengguna yang diunggah ke aplikasinya dan menegaskan juga bahwa foto-foto tersebut tidak digunakan untuk tujuan lain, apalagi diberikan

kepada pihak ketiga. Selain itu sebagian besar foto pengguna akan secara otomatis dihapus oleh server mereka dalam waktu 48 jam.

Jika kita memabandingkan ataran EULA yang telah disiapkan oleh Perusahaan tentunya tidak secara tegas tersedianya statemen terhadap kemungkinan adanya pelanggaran data pribadi, adapun penjaminan keamanan hanya berupa statement lisan dari CEO perusahaan tersebut. Namun tentunya hal ini belum menjadikan jaminan mutlak atas potensi pelanggaran yang timbul.

#### **4. KESIMPULAN**

Sampai dengan peper ini dibuat belum adanya perubahan EULA terhadap penjaminan untuk terhindar dari potensi pelanggaran data pribadi, namun penulis belum dapat memastikan apakah potensi tersebut dapat terjadi, sehingga harus dilakukan penelitian lebih dalam.

#### **5. DAFTAR PUSTAKA**

CNN Indonesia, 2019. Potensi Pelanggaran Data Pribadi, Kominfo Evaluasi FaceApp.  
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190721090300-185-414056/potensi-pelanggaran-data-pribadi-kominfo-evaluasi-faceapp> (diakses tanggal 20 November 2020)

# **IMPLEMENTASI E-COMMERCE SEBAGAI MEDIA PENJUALAN ONLINE (STUDI KASUS TOKO SAMUDERA PASIFIC KOTA PRABUMULIH)**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini mengambil judul tentang Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengimplementasikan website e-commerce yang berfungsi sebagai media promosi dan penjualan ATK (Alat Tulis Kantor) Serta mengetahui kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan website e-commerce. Jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif. Penelitian ini mengambil studi kasus pada toko Samudera Pacific kota Prabumulih. Sumber data yang diperoleh yaitu melalui sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menggunakan implementasi e-commerce dengan menggunakan software opencart pada toko samudera pacific kota prabumulih akan dapat membantu mengurangi biaya yang dikeluarkan serta dapat menyampaikan informasi secara detail dan cepat mengenai produk kepada pelanggan, Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu toko Samudera Pacific Kota Prabumulih untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal serta dapat bersaing dengan toko yang sejenis.

## **PENDAHULUAN**

Dinamika persaingan bisnis dalam perkembangan dunia teknologi informasi yang semakin maju dan pesat dari waktu ke waktu sudah terasa dampaknya oleh sebagian besar masyarakat dari yang sederhana menjadi modern dan serba cepat sehingga berdampak pada perilaku informasi dalam segala bidang, baik bidang pendidikan, kesehatan, hiburan, sumber informasi, tenaga kerja, dunia bisnis dan komunikasi tanpa batasan tempat dan waktu, kebutuhan informasi yang lebih cepat dan murah tentunya menuntut para pemberi informasi untuk memiliki sebuah media online, dimana informasi yang disajikan bisa dengan mudah dan cepat didapatkan oleh konsumen informasi. Hal ini dapat dilakukan dengan penggunaan internet.

Penggunaan internet untuk aktivitas transaksi bisnis dikenal dengan istilah Electronic Commerce (E-Commerce). E-Commerce dapat terjadi antara organisasi bisnis dengan konsumen, meliputi penggunaan Internet dan World Wide Web untuk penjualan produk dan pelayanan untuk konsumen (Doolin, et al., 2005). Penggunaan

e-commerce telah mengalami peningkatan di Indonesia (DailySocial dan Veritrans, 2012). Penggunaan internet untuk transaksi bisnis sudah dianggap sebagai suatu hal yang penting, hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah pengusaha yang menggunakan e-commerce dalam perusahaannya.

Dalam dunia bisnis, website dalam bentuk e-commerce sudah merupakan kebutuhan dari suatu bisnis yang telah maju saat ini untuk pengembangan usaha karena terdapat berbagai manfaat yang dimiliki oleh e-commerce. Diantaranya adalah para konsumen tidak perlu datang langsung ke toko untuk memilih barang yang ingin dibeli dan bagi perusahaan dapat melaksanakan kegiatan transaksi selama 24 jam. Kedua, dari segi keuangan konsumen dapat menghemat biaya yang dikeluarkan dan bagi pengusaha dapat menghemat biaya promosi, apabila lokasi toko jauh, konsumen dapat menghemat ongkos perjalanan dengan diganti biaya pengiriman yang jauh lebih murah dan bagi pengusaha dapat memasarkan tokonya ke wilayah yang lebih luas.

Seiring dalam perkembangan dunia bisnis saat ini e-commerce merupakan suatu kebutuhan untuk meningkatkan serta memenangkan persaingan bisnis dan penjualan produk produk. Pada proses penggunaan e-commerce kegiatan jual beli maupun pemasaran lebih efisien dimana penggunaan e-commerce tersebut akan memperlihatkan adanya kemudahan bertransaksi, pengurangan biaya dan mempercepat proses transaksi. Kualitas transfer data juga menjadi lebih baik daripada menggunakan proses manual, dimana tidak dilakukannya entry ulang yang memungkinkan terjadinya human error.

Menurut McLeod (2008 : 59). Perdagangan elektronik atau yang disebut juga e-commerce, adalah penggunaan jaringan komunikasi dan komputer untuk melaksanakan proses bisnis. Pengertian dari e-commerce adalah menggunakan internet dan komputer dengan browser web untuk mengenalkan, menawarkan, membeli dan menjual produk. Manfaat dengan penerapan e-commerce sebuah perusahaan dapat memiliki sebuah pasar internasional. Bisnis dapat dijalankan tanpa harus terbentur pada batas negara dengan adanya teknologi digital. Biaya operasional dapat ditekan sedikit mungkin. Mempercepat waktu pemrosesan dan mengurangi resiko human error. Mengurangi penggunaan kertas dalam berbagai aktifitas pengerjaan mulai dari mendesain, memproduksi, pengiriman, pendistribusian hingga marketing.

Kustomisasi masal pada e-commerce telah merevolusi cara konsumen dalam membeli barang dan jasa. Produk barang dan jasa dapat dimodifikasi sesuai dengan keinginan konsumen. Keempat Bisnis dapat dijalankan tanpa mengenal batas waktu karena dijalankan secara online melalui internet yang selalu beroperasi tiap hari.

Kelima konsumen dapat berbelanja di seluruh dunia dan membandingkan harganya dengan mengunjungi berbagai situs yang berbeda atau dengan mengunjungi sebuah website tunggal yang menampilkan berbagai harga dari sejumlah provider.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang maju dan pesat pada saat ini serta menuntut para pemilik usaha untuk bersaing. Penawaran website e-commerce tidak hanya yang berbayar (premium). Terdapat pula, penawaran website yang tidak berbayar juga tersedia secara gratis di Internet. Peluang akan website yang tidak berbayar ini rupanya belum diketahui oleh para pelaku bisnis dalam mengembangkan usahanya. Salah satu website e-commerce tidak berbayar tersebut adalah Opencart.

Opencart merupakan aplikasi gratis berbasis open source yang digunakan sebagai media pembuat toko online atau website e-commerce, dan aplikasi lainnya yang tergolong gratis seperti Joomla, Magento, Opencart dan lain-lain.

## **PEMBAHASAN**

### **Analisis Data**

#### **1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam implementasi e-commerce disini dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi dengan pemilik toko Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan pemilik toko adalah sebagai berikut;

- **Peneliti** : Bagaimana untuk sistem penjualan yang ada pada toko Pastbrik saat ini ?
- **Informan** : Sistem penjualan saat ini masih menggunakan sistem penjualan offline dimana pembeli langsung datang ke toko untuk melihat barang yang diinginkan dan apabila pembeli merasa tertarik untuk membeli barang yang diinginkan dapat langsung dibayar dikasir.
- **Peneliti** : Bagaimana untuk mempromosikan produk baru kepada pelanggan ?
- **Informan** : Saat ini untuk promosi produk baru menggunakan media sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook atau dengan beberapa perusahaan.
- **Peneliti** : Apa masalah atau kendala yang dihadapi dalam sistem penjualan yang berjalan saat ini ?
- **Informan** : Masalah yang saya hadapi dalam sistem yang berjalan saat ini adalah tentang keluhan pelanggan untuk mengetahui ketersediaan barang, kapan adanya diskon dan selain itu dalam mempromosikan barang baru yang mana saya harus mensponsori sebuah acara dimana

hal tersebut membutuhkan biaya yang cukup besar serta persaingan dengan toko yang lain yang sudah mulai menggunakan sistem penjualan online.

## **2. Mengelola Data**

Dalam tahap ini setelah proses wawancara dan dokumentasi maka diperoleh data yang digunakan dalam melakukan implementasi E-Commerce. Adapun data tersebut adalah sebagai berikut : Perangkat lunak yang digunakan, Software yang digunakan dalam pembuatan e-commerce, fitur tambahan yang dibutuhkan yang akan digunakan dalam pembuatan e-commerce tersebut.

## **3. Describing, Classifying, Interpreting**

Tahap ini peneliti membahas tentang masalah atau kekurangan pada sistem yang berjalan di toko Samudera Pasific saat ini. Adapun permasalahan tersebut adalah sebagai berikut;

- Masih bersifat konvensional, Yaitu pembeli harus datang langsung ke toko Pemasaran sangat terbatas karena hanya disekitaran kota Prabumulih saja.
- Pembayaran masih bersifat offline.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Sistem penjualan yang digunakan oleh toko Samudera Pasific saat ini masih menggunakan sistem konvensional/offline dimana pembeli untuk mendapatkan barang yang diinginkan harus datang langsung ke toko untuk mencari barang yang diinginkan jika barang yang diinginkan sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan, pelanggan dapat langsung membayarnya di kasir. Sistem penjualan seperti ini sangat dirasa kurang efektif dan efisien dikarenakan membutuhkan biaya dan waktu yang cukup lama bagi pelanggan untuk melakukan proses transaksi dan pelanggan akan merasa kurang dimanjakan.
2. Kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan e-commerce adalah minimnya sumber daya manusia yang memahami dalam bidang penggunaan e-commerce sehingga belum dapat digunakan secara maksimal, serta masih banyak pembeli yang masih kurang percaya akan tingkat keamanan belanja online dan susah merubah kebiasaan untuk bertransaksi secara online.

## **Saran**

1. Perlu adanya tenaga profesional yang ahli dalam penggunaan sistem yang baru sehingga sistem yang baru dapat bekerja dengan baik dan dapat digunakan secara maksimal.
2. Melakukan evaluasi sistem secara berkala untuk melakukan penambahan kebutuhan sistem misalnya penambahan jumlah produk yang akan datang, penambahan produk baru yang akan dipasarkan, perubahan harga produk barang atau maupun penambahan diskon yang diberikan.
3. Penambahan inovasi-inovasi desain antarmuka dalam sistem yang baru sehingga dapat lebih banyak menarik pelanggan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aberg, J., and Shahmehri, N. 2000. *The Role of Human Web Assistants in E-Commerce: An Analysis and A Usability Study*. Internet Research Electronic Networking Applications and Policy
- Gaertner, N. dan Smith, M. 2001. E-Commerce in a Web-based Environment: Auditing Relative Advantages in The Australian Health Sector, *Managerial Auditing Journal*.
- Hidayat, Taufik. 2008. *Panduan Membuat Toko Online dengan OSCommerce*, Jakarta : Mediakita
- Triton PB. 2006. *Mengenal E-Commerce dan Bisnis di Dunia Cyber*. Yogyakarta: Argo Publisher.
- Spica, Luciana dan Robahi, Lidia. 2005. *Penerapan E-Commerce sebagai upaya meningkatkan persaingan bisnis perusahaan*. STIE Perbanas Surabaya
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta