

---

## **Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Konsep *Business To Customer* Melalui Transaksi Elektronik**

**Efraim Batubara**

[efraimbara9@gmail.com](mailto:efraimbara9@gmail.com)

**Umar Hasan**

[umarhasan@unja.ac.id](mailto:umarhasan@unja.ac.id)

**Windarto**

[windarto@unja.ac.id](mailto:windarto@unja.ac.id)

**Fakultas Hukum Universitas Jambi**

### **Abstract**

*This research aims to find out how the responsibility of business actors towards consumers is regulated in the event of a dispute and to find out and analyze the conflicts contained in the regulations regarding dispute resolution between consumers and business actors at the Consumer Dispute Resolution Agency. The method used in this thesis is normative juridical research with a conceptual approach, laws and interpretation according to language using legal materials in the form of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The results of this research are: 1) Whereas from a juridical perspective, the legal responsibility of business actors towards consumers in the event of a dispute has indeed been regulated in statutory regulations, so that this can be used as a basis if you want to resolve a dispute. 2) That there is a conflict that occurs in the regulations regarding dispute resolution between consumers and business actors. In Article 54 of the Law, it is stated that the decision is final and binding from the Consumer Dispute Resolution Agency, which actually conflicts with the provisions in Article 56 which states that parties can make objections to the decision. The objection in question is to make an appeal to the District Court and cassation to the Supreme Court. So if this is maintained it will cause consumer protection efforts to be less than optimal.*

**Keywords:** *Legal Responsibility; Business Actors; Business To Customer*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaturan tentang pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen jika terjadi sengketa serta untuk mengetahui dan menganalisis konflik yang terdapat dalam peraturan mengenai penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan konsep, undang-undang, serta penafsiran menurut bahasa dengan menggunakan bahan hukum berupa Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun hasil dari penelitian ini adalah yakni : 1) Bahwa dari segi yuridis, pertanggungjawaban hukum pelaku usaha terhadap konsumen bilamana terdapat sengketa memang telah diatur di dalam peraturan perundang-undangan, sehingga hal ini dapat

dijadikan sebagai dasar jika ingin menyelesaikan suatu sengketa. 2) Bahwa terdapat konflik yang terjadi pada pengaturan mengenai penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Pada pasal 54 Undang-undang tersebut dikatakan putusan bersifat final dan mengikat dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen justru berbenturan dengan ketentuan pada Pasal 56 yang berisikan bahwa antar pihak dapat melakukan upaya keberatan atas putusan tersebut. Adapun keberatan yang dimaksud adalah dengan melakukan upaya banding pada Pengadilan Negeri dan Kasasi pada Mahkamah Agung. Sehingga jika hal ini dipertahankan maka akan menyebabkan upaya perlindungan konsumen menjadi tidak optimal.

**Kata Kunci:** Pertanggungjawaban Hukum; Pelaku Usaha; Business To Customer

## A. Pendahuluan

Sektor bisnis telah melihat inovasi sebagai hasil dari kemajuan teknologi ini, yang memberikan fleksibilitas penerapan yang lebih besar pada semua aktivitas perusahaan. Salah satu contoh bagaimana sektor bisnis telah menggunakan teknologi dan internet sebagai saluran transaksi untuk membangun dan memperluas nilai perusahaan adalah pengembangan perusahaan melalui perdagangan daring atau yang biasa disebut sebagai *Electronic Commerce (E-Commerce)*.<sup>1</sup> “Transaksi perdagangan saat ini, yang biasa dikenal dengan perdagangan elektronik atau transaksi elektronik modern (perdagangan jarak jauh melalui internet), telah berkembang dari aktivitas yang dulunya hanya terbatas pada teknik tradisional di mana pelaku bisnis dan pembeli bertemu secara langsung secara fisik”.

Perdagangan antara pelaku usaha dengan konsumen (*business to consumer*) dan perdagangan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya (*business to business*) merupakan salah satu bentuk dari adanya *e-commerce*. Sistem komunikasi internet bisnis ke bisnis ialah sistem yang menghubungkan individu-individu di dunia bisnis yang terlibat dalam kegiatan yang bertujuan menjalankan bisnis dengan profesional bisnis lainnya. Sedangkan “*business to customer (B2C)* adalah kegiatan perdagangan melalui koneksi internet dan terkomputerisasi dalam penyediaan barang atau jasa secara langsung kepada konsumen”. Praktik penjual yang menjual barang atau jasa kepada pelanggan melalui internet dikenal sebagai “*business to customer*”. Adapun ciri-cirinya yaitu dapat diakses oleh masyarakat umum, dimana informasi dibagikan secara luas, menawarkan layanan umum yang memungkinkan sejumlah besar individu untuk menggunakan mekanisme tersebut, dan menyediakan layanan sebagai respons terhadap permintaan pelanggan.

Setiap transaksi yang terjadi berdasarkan konsep *Business to Customer* tidak memerlukan

---

<sup>1</sup> Aprilia Pitri, Umar Hasan, Ageng Triganda “Perlindungan Hak Reseller Online Shop Terkait Perbuatan Melawan Hukum Dengan Cara Pembatalan Sepihak Yang Dilakukan Oleh Konsumen”, *Jurnal Zaiken: Journal of Civil and Bussiness Law*, Volume 3, No. 2, 2022, hlm. 268

perantara. Jadi, konsep ini hanya mengenal pihak pelaku usaha dan pihak konsumen. “Setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui suatu perjanjian untuk menyelenggarakan kegiatan usaha di berbagai sektor ekonomi adalah defenisi pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya, setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan disebut sebagai konsumen sesuai dengan yang dimaksudkan dalam Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Agar konsumen terlindungi dari masalah maka mekanisme perdagangan diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum yang dapat mencegah seseorang terlibat permasalahan dalam jual beli.<sup>2</sup>

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan sumber *Protection law* bagi konsumen terhadap model *Business to Customer* (B2C) Indonesia. Ungkapan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen” muncul dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pembeli/konsumen dilindungi secara hukum saat melakukan transaksi komersial produk atau jasa berdasarkan aturan tersebut di atas. Mengenai BAB III, Undang-undang tersebut mengatur jelas tentang hak dan tanggung jawab masing-masing pihak, yang harus dipenuhi oleh para pihak tersebut dengan sebaik-baiknya. Selanjutnya, apabila terjadi perbedaan pendapat antara pelaku usaha dengan pelanggan, maka BAB X yang mengatur tentang Penyelesaian Sengketa, mengatur mengenai proses penyelesaian sengketa. Pasal 45 ayat (1) UUPK menjelaskan bahwa lembaga peradilan umum berwenang menyelesaikan sengketa melalui pengadilan, sedangkan institusi yang bertanggung jawab menyelesaikan permasalahan pada pembeli/konsumen yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berwenang menyelesaikan permasalahan di luar lembaga peradilan. Selanjutnya pada pasal 45 Ayat (2) UUPK, penanganan perselisihan pembeli/konsumen dapat dilaksanakan di luar pengadilan (sering disebut sebagai mediasi) atau melalui sistem peradilan, tergantung pada keputusan sukarela

---

<sup>2</sup> Aditya Murdani “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999”, *Jurnal Seminar Nasional Hukum dan Pancasila*, Volume 1, 2014, hlm. 10

para pihak.

Pasal 54 UUPK ayat (3) cukup jelas mengemukakan dimana keputusan BPSK adalah berifat *inkracht* (final) dan mempunyai kekuatan hukum tetap. Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengartikan “final dan mengikat” artinya tidak ada proses banding atau kasasi dalam lembaga penyelesaian perselisihan konsumen. Sebaliknya, pada Pasal 56 ayat (2) disebutkan para pihak mempunyai waktu 14 hari sejak tanggal pemberitahuan putusan BPSK untuk dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri.

Terdapat inkonsistensi sejumlah pasal UU Perlindungan Konsumen berdasarkan justifikasi yang diberikan. Secara khusus disebutkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat mengikat dan dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pasal 54. Sebaliknya, Pasal 56 UU ini memberikan opsi kepada pihak-pihak untuk mengajukan keberatan ke pengadilan Negeri. Hal ini jelas menimbulkan ambiguitas dalam undang-undang. Masyarakat, khususnya konsumen yang melakukan transaksi komersial dengan pelaku korporasi, tentu akan dirugikan dengan adanya aturan hukum yang saling bertentangan terkait penyelesaian perselisihan, yang bisa mengakibatkan dampak hukum. Seperti contoh pada Putusan Pengadilan Negeri Bukittinggi Nomor 24/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN.Bkt yang membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Bukittinggi atas upaya hukum keberatan oleh pemohon yang merupakan pelaku usaha. Di samping itu, dalam sistem hukum yang berlaku pada masa ini istilah "keberatan" tidak dikenal sehingga akan menyebabkan adanya kebingungan dan pandangan berbeda. Keberatan tersebut tidak dapat disamakan dengan tuntutan hukum yang baru atau usaha perlawanan, terlebih juga istilah keberatan jarang dipakai dalam hukum acara yang berlaku. Jika dikaitkan dengan ketentuan bahwa pengadilan negeri yang menerima keberatan harus mengeluarkan keputusan dalam jangka waktu maksimal 21 hari, maka tidak mungkin istilah keberatan dianalogikan sebagai upaya gugatan baru ataupun upaya perlawanan. Karena tindakan atau gugatan hukum baru memerlukan waktu yang panjang dan sangat formal.<sup>3</sup> Oleh karena itu, kita dapat memahami perlawanan para pihak terhadap putusan BPSK yang mereka ajukan ke pengadilan negeri sebagai cara untuk mengajukan banding. Hal ini memperjelas perselisihan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

---

<sup>3</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kencana Prenada Media, Jakarta, 2011, hlm. 261

## **B. Pembahasan**

### **1. Pengaturan Penjualan Dengan Sistem *Business To Customer* di Dalam Peraturan Perundang-undangan di Indonesia.**

Di Indonesia, terdapat sistem hukum yang kuat yang mengatur setiap tindakan dan perilaku sosial. Hal yang sama juga berlaku dalam urusan bisnis yang dilakukan setiap masyarakat. Pengaturan transaksi usaha antara pelaku usaha dan konsumen akan memastikan keseimbangan hak dan kewajiban di antara mereka. Oleh karena itu, diharapkan bahwa dengan mencapai keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha, keadaan yang kondusif bagi masyarakat akan tercipta.

Pada dasarnya, terdapat hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan antara produsen (penghasil barang atau jasa) dan konsumen (mereka yang memanfaatkan barang atau jasa tersebut untuk keperluan pribadi atau keluarga mereka). Hubungan tersebut terjadi karena keduanya benar-benar saling mengkehendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi. Peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini di Indonesia telah mengatur tentang transaksi yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha. Semua peraturan perundang-undangan di Indonesia bersumber dari UUD 1945 yang dalam hal ini mengamanatkan pembangunan nasional dengan tujuan membangun masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan. Transaksi bisnis online atau *e-commerce* pada dasarnya juga telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia.

Saat ini, model-model baru penawaran barang dan persyaratan kontrak dalam untuk transaksi online menggunakan ide *Business to Customer* secara normatif diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan, khususnya Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Menurut Pasal 1320 KUHPerdata, ditentukan suatu perjanjian harus memenuhi empat syarat agar sah, yakni: (1) sepakat mereka yang mengikat dirinya; (2) cakap untuk membuat suatu perjanjian; (3) mengenai satu hal tertentu; dan (4) suatu sebab yang halal. Dua syarat pertama disebut syarat subjektif karena berkaitan dengan orang (subyek) atau pihak yang mengadakan perjanjian. Sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif karena berkaitan dengan subjek hubungan hukum dan perbuatan hukum para pihak. Media yang digunakan dalam transaksi jual beli tradisional dan online (*e-commerce*) hanya memiliki sedikit perbedaan. Transaksi konvensional melibatkan pertemuan tatap muka antar para pihak, namun transaksi online menggunakan media elektronik yang terhubung dengan

internet.

Oleh karena itu, peraturan yang mengatur jual beli barang dalam transaksi online masih berlaku. Pasal 1457 Buku III KUH Perdata (KUHPerdata) menyatakan bahwa: "Suatu Perjanjian yang mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain membayar harga yang dijanjikan". Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa jual beli merupakan suatu kesepakatan bersama, sebagaimana dapat disimpulkan dari definisi yang diberikan di atas. Ketika pembeli setuju untuk membayar sejumlah uang tertentu sebagai imbalan atas penyerahan kepemilikan barang oleh penjual, maka hak kepemilikan penjual atas barang apa pun akan dialihkan kepada pembeli atau konsumen. Lebih lanjut, Pasal 1491 KUH Perdata mengatur tentang tanggung jawab penjual sehubungan dengan pembelian, antara lain menjamin barangnya aman dan terjamin serta tidak ada cacat tersembunyi yang dapat menimbulkan tuntutan pembatalan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 memuat persyaratan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik atau *e-commerce*. Pelaku usaha mempunyai kewajiban terhadap konsumen dan batasan-batasan terkait hak-hak konsumen yang harus ditegakkan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain mengatur kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen, peraturan perundang-undangan ini juga mengatur hak-hak yang dimiliki konsumen. Hal ini merupakan upaya untuk menjaga hak-hak konsumen tanpa mengorbankan hak-hak pelaku usaha. Uraian mengenai hak-hak konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat pada Pasal 4. Sedangkan dalam pasal 7 mengatur kewajiban-kewajiban yang wajib dilakukan oleh pelaku usaha dalam setiap kegiatan penjualan. Komponen hukum perlindungan konsumen yang khusus berhubungan dengan konsumen dalam rangka transaksi *e-commerce* adalah yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha dan perbuatan yang dilarang. Pasal 8 hingga 17 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur banyak aspek larangan terhadap pelaku usaha. Apabila ketentuan tersebut dapat dibuktikan dilanggar oleh produk dan/atau jasa yang diperdagangkan secara online, maka pelaku usaha tersebut telah melanggar hak daripada konsumen. Seperti contoh penggunaan iklan yang menipu atau menyesatkan untuk mengelabui konsumen agar percaya bahwa barang atau jasa yang mereka beli dalam kondisi baik adalah tindakan ilegal, padahal

kenyataannya tidak.<sup>4</sup>

*E-commerce* atau perdagangan yang dilakukan melalui sarana elektronik, mencakup transaksi elektronik. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang dimaksud dengan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang melibatkan komputer dan/atau media elektronik lainnya. Penggunaan media elektronik sebagai sarana untuk transaksi jual beli diserahkan pada kebebasan para pihak untuk menentukannya, tergantung pada ketentuan perjanjian penjual-pembeli. Hal senada juga diatur dalam Pasal 19 UU ITE, yang menyatakan bahwa “Pihak yang melakukan Transaksi Elektronik wajib menggunakan Sistem Elektronik yang disepakati”. Transaksi jual beli barang yang dilakukan secara elektronik dianggap sah dan mengikat secara hukum para pihak, sepanjang kontrak elektronik itu memenuhi syarat-syarat suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata.

## **2. Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Pelaku Usaha di Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disahkan pada tanggal 20 April 1999 dan mulai berlaku setahun kemudian, telah memberikan pengaruh yang luar biasa terhadap perkembangan sistem hukum Indonesia. Dengan demikian, tujuan hukum dalam lingkungan ekonomi yaitu, untuk menciptakan pasar dan perekonomian yang kompetitif menjadi semakin jelas. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah melakukan segala upaya yang diperlukan untuk menjamin kejelasan hukum sehingga konsumen terlindungi. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap potensi produk yang dikirimkan ke konsumen tidak sesuai dengan ketentuan perjanjian.
2. Perlindungan terhadap pemaksaan syarat dan ketentuan yang tidak masuk akal kepada konsumen.<sup>5</sup>

Perlindungan hukum konsumen terbagi menjadi dua kategori. Pertama yaitu *no conflict*

---

<sup>4</sup> Az. Nasution, “Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet”, *Jurnal Keadilan*, Volume I No.3 September 2001, hlm. 28.

<sup>5</sup> Alfina Maharani, Adnand Darya, “Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (Literature Review)”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Volume 2, No. 6, 2021, hlm. 660.

(*pre-purchase*), apabila tidak terdapat konflik atau tidak ada pertentangan, maka dapat dilakukan dengan dua cara yaitu *legislation*, di mana perlindungan hukum dilakukan dengan cara merancang dan menetapkan pelbagai peraturan perundang-undangan. *Voluntary self regulation*, di mana perlindungan konsumen dilakukan melalui perancangan penetapan peraturan oleh pelaku usaha sendiri secara sukarela (*voluntary*) dalam perusahaannya. Kedua, konflik yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui sistem hukum (*litigation*) sehingga memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Opsi terakhir adalah mengajukan perkara ke pengadilan atau ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>6</sup>

Pada hakikatnya tujuan penyelesaian sengketa konsumen adalah untuk mewujudkan perdamaian guna menenangkan pihak-pihak yang bersengketa. Dua upaya hukum yang dapat dilakukan para pihak apabila terjadi perselisihan konsumen adalah melalui nonlitigasi (di luar pengadilan) dan litigasi (di dalam pengadilan). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan organisasi yang menangani sengketa non-litigasi di luar pengadilan.<sup>7</sup> Namun penyelesaian sengketa di luar pengadilan bukan suatu yang harus dilakukan atau dilaksanakan terlebih dahulu. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bukan merupakan lembaga peradilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 yang menyebutkan bahwa “Kekuasaan kehakiman dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada di bawahnya dalam lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, lingkungan peradilan tata usaha negara, dan oleh sebuah Mahkamah Konstitusi”.

Tujuan utama dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah untuk melindungi konsumen dan pelaku korporasi dengan mengembangkan kerangka perlindungan konsumen yang memberikan keuntungan sebesar-besarnya bagi kedua belah pihak sekaligus memuat aspek kepastian hukum. Dengan alternatif metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang berlandaskan konsep cepat, mudah, dan terjangkau, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala proses peradilan yang sering kali memerlukan prosedur yang panjang, formal, dan berbelit-belit. Secara umum,

---

<sup>6</sup> Johannes Gunawan, “Pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap PT. PLN Sebagai Lembaga Pelayan Umum”, *Pro Justitia, Jurnal Hukum Triwulan Universitas Katolik Parahyangan*, Tahun 19 Nomor 4, Oktober 2001.

<sup>7</sup> Mia Hadiati, Mariske Myeke Tampi. “Efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di D.K.I Jakarta”. *Jurnal Hukum Prioris*. Vol. 6. No. 1 Tahun 2017. hlm. 70.

konsumen dan pelaku usaha yang terlibat memilih cara penyelesaian permasalahannya di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>8</sup> Ada tiga pilihan penyelesaian sengketa BPSK: arbitrase, mediasi, dan konsiliasi.

Suatu permasalahan perdata dapat diselesaikan melalui arbitrase di luar pengadilan biasa dengan menggunakan perjanjian arbitrase yang telah disepakati para pihak. Sebaliknya, mediasi merupakan proses yang fleksibel dan tidak mengikat untuk menyelesaikan perselisihan. Hal ini melibatkan keterlibatan mediator, yang berfungsi sebagai pihak ketiga yang objektif dan memberikan bantuan para pihak menegosiasikan penyelesaian atau kesepakatan. Konsiliasi adalah satu metode alternatif penyelesaian permasalahan di luar ranah pengadilan yang dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang memiliki perbedaan pendapat. Dengan mempertemukan pihak-pihak yang bersengketa, maka konsiliasi dapat dipahami sebagai suatu cara untuk menyelesaikan permasalahan konsumen dimana para pihak sendiri yang memutuskan bagaimana cara melanjutkannya. Sebagai pengadilan konsumen yang khusus (*small claim court*), BPSK dimaksudkan untuk menjawab permintaan masyarakat akan proses hukum yang cepat, mudah, dan terjangkau. Oleh karena itu, pendekatan ini hanya menangani kasus-kasus dengan kerugian yang kecil. Pemeriksaan itu dilakukan oleh hakim tunggal, dan tidak boleh ada orang ketiga (pengacara) yang hadir penuh mewakili para pihak yang bersengketa.

Setelah menyelesaikan permasalahan konsumen melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, BPSK diberikan kewenangan untuk mengambil keputusan dalam menyelesaikan perselisihan konsumen di luar pengadilan. Menurut Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, “Keputusan BPSK bersifat final dan mengikat,” artinya putusan tersebut tidak dapat dibatalkan melalui upaya hukum lanjutan. Dengan demikian, keputusan tersebut bersifat final dan mengikat. Istilah “final” berarti penyelesaian dan kesimpulan dari penyelesaian sengketa ini. Sesuai penjelasan Undang-Undang, keputusan dianggap final karena tidak ada upaya banding atau kasasi lagi di badan penyelesaian sengketa konsumen. Sedangkan kata “mengikat” mempunyai arti paksaan dan sesuatu yang harus dipenuhi oleh

---

<sup>8</sup> Jayanto, Efektivitas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bersifat Final dan Mengikat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Pengadilan Negeri Karawang Nomor 45/PDT.SUS-BPSK/2022/PN KWG)”, *Jurnal Hukum Adigama*. Volume 5, Nomor 2, 2022. hlm. 767

orang yang diwajibkan melakukannya.<sup>9</sup> Untuk memberikan kejelasan hukum kepada konsumen yang terkena dampak, undang-undang ini diberlakukan. Selain itu, berdasarkan Pasal 54, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban atas perbuatannya yang merugikan konsumen.

Mengingat keputusan BPSK bersifat definitif dan dapat dilaksanakan, maka perselisihan tersebut dianggap telah selesai. Namun dalam praktiknya, undang-undang perlindungan konsumen justru memberikan ruang bagi pelaku usaha untuk menggugat putusan tersebut atau mengajukan tuntutan hukum lanjutan berupa keberatan ke Pengadilan Negeri. Pasal 56 Ayat (2) UUPK menyebutkan para pihak mempunyai waktu 14 hari sejak menerima pemberitahuan putusan BPSK untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Dengan kata lain, pelaku usaha mempunyai kemungkinan untuk mencoba upaya keberatan atas keputusan BPSK. Dengan demikian, mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri atas putusan BPSK sama saja dengan mengajukan banding formal terhadap putusan BPSK. Menurut Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, adanya peluang untuk mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK ke pengadilan memiliki hakekat yang sama dengan upaya hukum banding banding atas putusan BPSK. Keduanya “menganulir sifat final dan mengikat” dari putusan BPSK.<sup>10</sup>

Pada akhirnya diputuskan bahwa hal tersebut tidak mencerminkan kepastian hukum dan jelas-jelas menimbulkan kontradiksi. Mahkamah Agung memerintahkan PERMA Nomor 1 tahun 2006 sebagai upaya hukum sementara untuk membakukan pemahaman penerapan UU Perlindungan Konsumen, meskipun hanya sementara. Lahirnya PERMA Nomor 1 Tahun 2006 ini dilatarbelakangi oleh kurangnya peraturan prosedural yang jelas di pengadilan negeri untuk mengajukan keberatan terhadap keputusan BPSK dan untuk melakukan peninjauan yang efisien atas keberatan tersebut, serta fakta bahwa para pihak mungkin akan kesulitan untuk mengajukan keberatan di pengadilan negeri karena kurangnya peraturan.<sup>11</sup> Namun demikian, banyak pasal dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2006 yang masih bertentangan dengan UUPK sehingga bertentangan dengan asas hukum *lex superiori derogat legi inferiori*.<sup>12</sup> Berdasarkan uraian di atas, maka kepastian hukum menurut Van Apeldoorn sebagai

---

<sup>9</sup> Rahman, A. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang”. *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol.2 No.1, Tahun 2018. hlm. 23.

<sup>10</sup> Hulman Panjaitan, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”. Jala Permata Aksara, 2021, hlm. 224.

<sup>11</sup> Yussy Adelina Mannas, “Upaya Keberatan atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara dan Undang-undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum Acara Perdata*, Volume 1, Nomor 1, 2015, hlm. 97

<sup>12</sup> Ibid, hlm. 108

kepastian dalam suatu undang-undang tidak terwujud dalam penyelesaian sengketa konsumen menurut BPSK. Demikian pula dengan teori kepastian hukum menurut Indroharto yang berpendapat bahwa dalam hal kepastian norma hukum, mengharuskan hukum harus objektif yang berkaitan dengan kepastian norma hukum tak tercipta dalam aturan normatif penyelesaian sengketa melalui BPSK.

Selain itu, salah satu permasalahan yang diangkat dalam Undang-Undang ini adalah istilah keberatan. Para pihak yang tidak setuju dengan keputusan BPSK diberikan ruang untuk mengajukan keberatan. Pada kenyataannya, bidang hukum acara perdata tidak mengenal istilah keberatan. Karena tidak adanya aturan dalam hal ini, hakim pengadilan negeri yang menangani keberatan terhadap putusan BPSK kesulitan menentukan apakah pengajuan keberatan tersebut termasuk banding, tuntutan, atau permohonan. Sedangkan selama ini proses pemeriksaan perkara di pengadilan negeri hanya berbentuk gugatan dan permohonan. Namun demikian, perlu diingat bahwa Pasal 6 ayat (2) PERMA Nomor 1 Tahun 2006 menyatakan bahwa pemeriksaan keberatan hanya dapat dilakukan berdasarkan keputusan BPSK dan berkas perkara, yang mana hal ini memiliki kemiripan dengan hukum banding.

Penafsiran mengenai apa yang dimaksud dengan “keberatan” terhadap penetapan BPSK dalam Pasal 56 ayat 2 putusan tersebut menimbulkan permasalahan dalam hal ini. Belum jelas apakah “pengajuan keberatan” tersebut dimaknai sebagai bentuk banding atau sebagai pengajuan gugatan baru karena tidak ada ketentuan yang mengatur tentang bagaimana dan apa yang menjadi prosedur untuk mengajukan keberatan terhadap keputusan BPSK ini. Pihak yang tidak setuju dengan keputusan tersebut dapat mengajukan “keberatan” ke pengadilan negeri tempat konsumen berada. Selain itu, tidak mungkin untuk secara sungguh-sungguh menggugat putusan BPSK yang diperoleh melalui konsiliasi dan mediasi. Hal ini dikarenakan pihak-pihak yang terlibat dalam konflik justru menangani sendiri penyelesaian sengketa mereka melalui konsiliasi atau mediasi. Sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 5 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12.2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pihak yang terlibat dalam konflik menyelesaikan sengketa secara sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Di samping penyelesaian sengketa konsumen, mediasi juga dilakukan oleh pihak-pihak yang bertikai dengan bantuan majelis yang berperan sebagai mediator.

Peradilan Umum bertugas menyelesaikan sengketa melalui pengadilan, sedangkan

lembaga BPSK berwenang untuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan seperti mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Putusan BPSK secara teori merupakan keputusan final dan mengikat sesuai dengan Pasal 54 Ayat (3) UUPK, artinya tidak memerlukan upaya hukum tambahan. Pemeriksaan atas perselisihan tersebut otomatis berakhir dengan dikeluarkannya keputusan oleh BPSK. Keputusan akhir harus diserahkan dan dilaksanakan oleh pihak-pihak yang bersengketa. Pasal selanjutnya justru menyatakan bahwa pihak yang berkeberatan terhadap putusan BPSK dapat mengajukan upaya “keberatan” ke Pengadilan Negeri.<sup>13</sup> Hal ini menunjukkan adanya kontradiksi konstruksi UUPK terhadap putusan BPSK. Oleh karena itu, pelaku usaha mempunyai opsi untuk menggugat putusan BPSK di pengadilan negeri. Kemampuan untuk mengajukan keberatan akan memperlemah motivasi pihak konsumen untuk duduk dalam perundingan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan.<sup>14</sup>

Berdasarkan penafsiran bahwa keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK sebagai suatu upaya hukum banding, maka dipertegas terlebih dahulu bahwa upaya hukum banding adalah upaya yang diberikan undang-undang untuk mengajukan perkaranya kepada pengadilan yang lebih tinggi untuk dimintakan pemeriksaan ulangan atas putusan pengadilan tingkat pertama.<sup>15</sup> Secara hukum, keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus dianggap sebagai keputusan badan arbitrase jika para pihak telah memutuskan untuk menggunakan arbitrase untuk menyelesaikan perselisihan mereka di sana. Artinya, keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus diperiksa dan dipertimbangkan sehubungan dengan keberatan terhadap putusan lembaga arbitrase, dengan memastikan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan Nomor 30 Tahun 1999 tetap diperhatikan dalam penerapan peraturan perundang-undangan tersebut. Oleh karena itu, hal ini bersifat *pactum de compromittendo*, artinya para pihak telah sepakat bahwa sengketa tersebut akan diselesaikan berdasarkan arbitrase, apabila para pihak telah memilih penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui arbitrase. Dengan kata lain, para pihak sepakat untuk melepaskan yurisdiksi pengadilan atas segala permasalahan yang mungkin timbul dan menyerahkan sepenuhnya kepada kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

---

<sup>13</sup> Susanti Adi Nugroho, Loc. Cit.

<sup>14</sup> Tami Rusli, “Keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen”. *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, Jilid 43, 2014. Hlm.236

<sup>15</sup> Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oerip Kartawinata,, *Hukum Acara Perdata Dalam Teori dan Praktek*, Mandar Maju, Bandung, 2005, hlm. 148

Kejelasan BPSK terganggu oleh adanya Pasal 54 ayat (3) dan 56 ayat (2) dalam upaya memberikan perlindungan terhadap sengketa yang timbul dalam proses transaksi yang melibatkan pelaku usaha dan pembeli/konsumen. Hal ini mencakup persepsi konsumen tidak dapat menjadi lebih percaya bahwa sengketa mereka akan diselesaikan dengan sebaik mungkin jika pada akhirnya sengketa mereka pada akhirnya harus diurus juga dalam pengadilan. Tujuan mendasar BPSK yang selama ini diyakini sebagai sarana penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat, dan efektif bagi nasabah ternyata dilanggar oleh beberapa ketentuan yang saling bertentangan. BPSK yang merupakan lembaga peradilan gugatan kecil (small claim court) yang mempunyai sifat efisien waktu dan murah menjadikan keberadaannya semakin dipertanyakan.<sup>16</sup> Hal ini disebabkan pelaku usaha yang keberatan dengan putusan BPSK dapat memperpanjang permasalahan sengketanya melalui Pengadilan Negeri atau sampai melalui Mahkamah Agung.

Melalui proses hukum yang dipercepat, penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk tanggung jawab dan besaran ganti rugi (kompensasi) atas tindakan pelaku usaha tertentu terhadap konsumen sekaligus menjamin bahwa kerugian yang ditimbulkannya tidak akan terjadi. tidak terjadi lagi. Dengan adanya peraturan mengenai kemungkinan pelaku usaha untuk melakukan keberatan ke pengadilan negeri memberikan peluang bagi pelaku usaha yang telah diputuskan bersalah untuk menghindari semua kesepakatan mengenai tanggung jawabnya seperti ganti rugi maupun sanksi administratif yang ditetapkan BPSK. Terlebih pelanggaran pelaku usaha terhadap kewajiban dan larangan-larangan yang ditetapkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tidak diimbangi dengan penegakan hukum yang maksimal dan pengenaan sanksi sebagai efek jera.

### **C. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas, artikel ini menyimpulkan bahwa Pengaturan tentang e-commerce, khususnya yang berkaitan dengan konsep (*business to customer*) telah dibuat secara khusus dalam sistem hukum di Indonesia. Salah satu kerangka hukum yang berkaitan dengan semakin berkembangnya kegiatan transaksi jual beli berbasis

---

<sup>16</sup> Varel, Suherman. "Problematika Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terkait Kepastian Hukum Terhadap Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen". *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*. Vol. 8 No. 6 Tahun 2021, hlm. 1436

teknologi adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di era demokrasi ekonomi yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan segala ketentuannya merupakan wujud nyata tujuan pemerintah untuk menciptakan masyarakat yang adil dan sejahtera serta berkeadilan ekonomi dan spiritual. Untuk mendapatkan kepastian hukum, konsumen harus dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Artikel ini juga menyimpulkan bahwa Pertanggungjawaban hukum pelaku usaha terhadap konsumen di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara teori bertujuan untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen. Akan tetapi masih ada beberapa bagian yang bertentangan yang membuat perlindungan yang diberikan oleh undang-undang tersebut kurang memadai. Pelaku usaha mempunyai peluang berdasarkan Pasal 56 untuk mencoba menolak keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Padahal, Pasal 54 ayat 3 sangat jelas menyatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan dapat dilaksanakan. Artinya akan mempengaruhi putusan BPSK tentang kewajiban apa saja yang dimiliki pelaku usaha terhadap konsumen. Sehingga dapat dikatakan konsumen dalam hal ini selalu berada dalam posisi yang lemah.

#### **Daftar Pustaka Artikel/Buku/Laporan**

Aditya Murdani "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999", *Jurnal Seminar Nasional Hukum dan Pancasila*, Volume 1, 2014.

Alfina Maharani, Adnand Darya, "Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (Literature Review)", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Volume 2, Nomor 6, 2021.

Aprilia Pitri, Umar Hasan, Ageng Triganda "Perlindungan Hak Reseller Online Shop Terkait Perbuatan Melawan Hukum Dengan Cara Pembatalan Sepihak Yang Dilakukan Oleh Konsumen", *Jurnal Zaiken: Journal of Civil and Bussiness Law*, Volume 3, Nomor 2, 2022.

Az. Nasution, "Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet", *Jurnal Keadilan*, Volume I, Nomor 3, 2001.

Hulman Panjaitan, "*Hukum Perlindungan Konsumen*". Jala Permata Aksara, 2021.

Jayanto, Efektivitas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bersifat Final dan Mengikat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Pengadilan Negeri Karawang Nomor 45/PDT.SUS-BPSK/2022/PN KWG)", *Jurnal*

*Hukum Adigama*. Volume 5, Nomor 2, 2022.

Johanes Gunawan, "Pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap PT. PLN Sebagai Lembaga Pelayan Umum", *Pro Justitia, Jurnal Hukum Triwulan Universitas Katolik Parahyangan*, Voume 19, Nomor 4, 2001.

Mia Hadiati, Mariske Myeke Tampi. "Efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di D.K.I Jakarta". *Jurnal Hukum Prioris*. Volume 6, Nomor 1, 2017.

Rahman, A. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang". *Jurnal Ilmu Hukum*. Volume 2, Nomor 1, 2018.

Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oerip Kartawinata, "*Hukum Acara Perdata Dalam Teori dan Praktek*", Mandar Maju, 2005

Susanti Adi Nugroho, "*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kencana Prenada Media*", Jakarta, 2011.

Tami Rusli, "Keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen". *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, Jilid 43, 2014.

Varel, Suherman. "Problematika Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terkait Kepastian Hukum Terhadap Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen". *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*. Volume 8, Nomor 6, 2021.

Yussy Adelina Mannas, "Upaya Keberatan atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara dan Undang-undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Acara Perdata*, Volume 1, Nomor 1, 2015.

### **Peraturan dan Putusan Hukum**

Republik Indonesia. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Republik Indonesia. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Republik Indonesia. Pengadilan Negeri Bukittinggi, Putusan Nomor 24/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN.Bkt perihal perkara sengketa konsumen.