



# FORSCHUNGSFORUM LAW JOURNAL

FORUM RISET DAN DEBAT MAHASISWA  
FAKULTAS HUKUM UPN VETERAN JAKARTA

Vol. 2 No. 1 Tahun 2025

## Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen pada Pihak Ketiga sebagai Upaya Transformasi Ekonomi Digital

*Reconstruction of Consumer Protection Dispute Resolution Involving Third Parties as a Measure to Advance Digital Economic Transformation*

Egi Rivaldi Gumilar<sup>1</sup>, Matthew Jakaria Sitanggang<sup>2</sup>, Saher Remal Agungta Ketaren<sup>3</sup>, Muhammad Ezzat Everoes<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Jl. Fatmawati No. 1 Pondok Labu, Cilandak, Kota Jakarta Selatan, *E-mail*: [gumilaregirivaldi@gmail.com](mailto:gumilaregirivaldi@gmail.com);

<sup>2</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Jl. Fatmawati No. 1 Pondok Labu, Cilandak, Kota Jakarta Selatan, *E-mail*: [2110611106@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2110611106@mahasiswa.upnvj.ac.id);

<sup>3</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Jl. Fatmawati No. 1 Pondok Labu, Cilandak, Kota Jakarta Selatan, *E-mail*: [2110611158@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2110611158@mahasiswa.upnvj.ac.id);

<sup>4</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Jl. Fatmawati No. 1 Pondok Labu, Cilandak, Kota Jakarta Selatan, *E-mail*: [2110611222@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2110611222@mahasiswa.upnvj.ac.id)

**Abstrak:** Kehadiran *e-commerce* saat ini menawarkan kemudahan bagi pengguna, seperti kenyamanan, variasi pilihan, aksesibilitas, penelusuran, perbandingan harga, serta kemudahan bertransaksi dari mana saja dan kapan saja. Namun, *e-commerce* dinilai sangat rentan karena posisi pelaku usaha sedikit lebih diuntungkan daripada posisi konsumen yang dapat mengakibatkan konsumen menjadi lebih lemah daripada pelaku usaha sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan kerugian. Belum lagi *e-commerce* juga membawa beberapa tantangan yang berkaitan dengan hak-hak konsumen, privasi data pribadi, sistem keamanan, kualitas produk, dan penyelesaian sengketa. Upaya untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Namun, UUPK kurang relevan dan membutuhkan rekonstruksi mengingat timbulnya masalah-masalah baru dalam *e-commerce* dan *financial technology* khususnya dalam menangani penyelesaian sengketa dan perlindungan konsumen pada pihak ketiga. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di era digital menjadi tantangan besar sebab terdapat tumpang tindih kewenangan antarlembaga, khususnya BPSK dengan Kementerian Perdagangan RI. Hal ini dapat terjadi karena UUPK belum secara eksplisit mengatur tentang pembagian kewenangan antara BPSK dan Kementerian Perdagangan RI dalam penanganan sengketa konsumen dalam transaksi digital. Diperlukan penyempurnaan hak dan kewajiban serta tanggung jawab konsumen dan pelaku usaha sebagai langkah preventif dan memperjelas tanggung jawab pelaku usaha, juga mendorong penguatan kelembagaan yang berkorelasi dengan perlindungan konsumen.

Kata Kunci: *E-Commerce*, Penyelesaian Sengketa, Perlindungan Konsumen

**Abstract:** *The emergence of e-commerce has revolutionized convenience for users, providing unparalleled access to a vast array of options, seamless browsing, price comparisons, and the freedom to shop anytime, anywhere. Despite its advantages, e-commerce remains highly vulnerable, often favoring businesses over consumers, which can place consumers at a disadvantage, leading to dissatisfaction and potential losses. Furthermore, e-commerce presents several challenges related to consumer rights, personal data privacy, system security, product quality, and dispute resolution. Efforts to protect both consumers and businesses in Indonesia are governed by Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK). However, this law has become increasingly outdated and needs to be restructured to address the evolving challenges of e-commerce and financial technology, particularly in addressing dispute resolution and third-party consumer protection. This study uses both a Statutory and Conceptual Approach to explore the issue. The results reveal that resolving consumer disputes in the digital age is a complex challenge, largely due to overlapping jurisdiction between key institutions, especially the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) and the Ministry of Trade of Indonesia. This issue arises from the absence of clear provisions in the Consumer Protection Act (UUPK) defining the division of authority between these entities in managing disputes related to digital transactions. To tackle this, it is essential to redefine the rights, duties, and responsibilities of both consumers and businesses as a preventive measure, clarify business accountability, and promote institutional strengthening that aligns with consumer protection.*

*Keywords: E-Commerce, Dispute Resolution, Consumer Protection*

## **1. Pendahuluan**

Kemajuan yang seakan tidak terbendung pada bidang teknologi dan informasi, yang juga secara langsung mendukung kemajuan internet, memudahkan pengguna dalam hal ini pelaku usaha untuk mengelola dan mengembangkan usahanya. Perkembangan internet memungkinkan berbagai teknologi hadir dalam membantu publikasi informasi secara efektif dan mudah untuk digunakan dalam bentuk elektronik (Rehatalanit, 2021). Teknologi ini juga menyediakan mekanisme untuk penyediaan basis data terpusat dan sistem kontrol umum yang cukup mudah digunakan oleh siapa saja (Rehatalanit, 2021). Efek dari teknologi digital mempengaruhi karakter konsumen. Hal ini ini dapat dibuktikan melalui analisis secara kontinuitas bahwa cara pemasaran melalui media elektronik menyebabkan perubahan sikap dan karakter konsumen dari aktivitas konvensional menuju aktivitas digital (Santi Asih, 2021).

Hadirnya *e-commerce* mengubah perilaku konsumen dengan pasar. Hal-hal seperti kenyamanan, variasi pilihan, aksesibilitas, penelusuran, perbandingan harga, serta kemudahan bertransaksi dari mana saja dan kapan saja menjadi daya tarik platform *e-commerce* (Irsa Rahma, et. al, 2023). Seperti pisau bermata dua, kehadiran *e-commerce* bukan berarti tidak memiliki kerentanan. Dalam dunia *e-commerce*, posisi pelaku usaha sedikit lebih diuntungkan daripada posisi konsumen yang dapat mengakibatkan konsumen menjadi lebih lemah daripada posisi pelaku usaha. Hal ini tentu dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan kerugian karena pada hakikatnya, *e-commerce* merupakan platform pihak ketiga (Abdurrahman, 2021). Transformasi digital pada e-

*commerce* juga membawa beberapa tantangan yang berkaitan dengan hak-hak konsumen, privasi data pribadi, sistem keamanan, kualitas produk, dan penyelesaian sengketa (Yuliana, 2022).

Adapun permasalahan lain yang dirasakan melalui kacamata konsumen terhadap *e-commerce* adalah pada saat melakukan transaksi. Beberapa permasalahan tersebut dijabarkan secara umum: Pertama, konsumen tidak dapat langsung melihat atau bahkan memegang secara fisik barang yang akan dipesan; Kedua, informasi yang tidak jelas tentang produk yang ditawarkan dan/atau tidak ada kepastian apakah konsumen telah memperoleh berbagai informasi yang layak diketahui, atau yang sepatutnya dibutuhkan untuk mengambil suatu keputusan dalam bertransaksi; Ketiga, status pelaku usaha sebagai subjek hukum; Keempat, keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap risiko-risiko yang tidak dijamin, khususnya dalam bertransaksi menggunakan kartu kredit atau pun tunai (Ferrinadewi, 2008); Kelima, pembebanan risiko yang tidak seimbang, dalam pembelian dan penjualan melalui *e-commerce*, pembeli biasanya melakukan pembayaran penuh di muka, meskipun barang mungkin tidak langsung sampai atau mungkin sampai kemudian, karena jaminan saat ini hanya memastikan barang akan terkirim, tidak menjamin barang akan diterima (Setiadi, 2013); dan, Terakhir, transaksi internasional lintas batas negara (*cross-border transaction*), menimbulkan pertanyaan mengenai dasar hukum negara mana yang sepatutnya diberlakukan (Abdul Halim, 2010).

Upaya untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Sebagaimana yang telah diketahui, undang-undang ini memuat ketentuan-ketentuan dasar perlindungan konsumen misalnya, memastikan keadaan konsumen yang aman berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan kepastian hukum. Undang-undang ini juga menjadi dasar untuk meningkatkan kesadaran konsumen melalui kemampuan dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat Konsumen dengan cara menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan barang dan jasa; serta pemberdayaan Konsumen dengan cara membantu konsumen dalam memilih dan menuntut hak-haknya (Syahari, 2023).

Saat ini, UUPK kurang relevan dan membutuhkan rekonstruksi mengingat timbulnya masalah-masalah baru dalam *e-commerce* dan *financial technology*. Masalah posisi yang tidak menguntungkan bagi konsumen karena tidak memiliki kekuatan, keterpaksaan konsumen menerima barang atau jasa meskipun tidak sesuai informasi, dan upaya penyelesaian sengketa yang sulit dan kerap kali menyudutkan pihak konsumen menjadi isu yang hangat untuk diangkat (Abdurrahman, 2021). Melalui peliknya persoalan ini, penulis ingin mengkaji lebih dalam potensi dan upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki UUPK, khususnya yang berkenaan dengan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen pada pihak ketiga melalui tulisan yang berjudul “Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen pada Pihak Ketiga sebagai Upaya Transformasi Ekonomi Digital”. Adapun pokok permasalahan yang dikupas tuntas secara mendalam adalah terkait status quo penegakan hukum penyelesaian sengketa dalam bidang *e-commerce* sebagai upaya perlindungan konsumen di Indonesia dan rekonstruksi penyelesaian sengketa perlindungan konsumen pada pihak ketiga sebagai langkah konkret transformasi ekonomi digital.

## **2. Metode**

Penelitian merupakan suatu sarana ilmiah untuk pengembangan ilmu pengetahuan melalui analisis dan konstruksi terhadap suatu data dengan tujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif juga sering disebut sebagai penelitian doktrinal di mana metode ini difokuskan untuk menganalisa suatu peraturan perundang-undangan tertulis atau bahan-bahan hukum yang lainnya, seperti buku dan jurnal hukum. Dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengkaji permasalahan yang akan diteliti. Peneliti menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan peraturan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis peraturan yang berlaku dikaitkan dengan permasalahan yang akan dibahas. Sementara itu, pendekatan konseptual adalah metode penelitian yang berfokus pada pemahaman dan analisis konsep-konsep hukum serta doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Pendekatan ini digunakan untuk mengeksplorasi ide-ide dan nilai-nilai yang

mendasari peraturan perundang-undangan serta membangun argumentasi hukum dalam menghadapi isu hukum yang kompleks.

### **3. Pembahasan**

#### **3.1. Status Quo Penegakan Hukum Penyelesaian Sengketa dalam Bidang *E-commerce* sebagai Upaya Perlindungan Konsumen di Indonesia**

Setelah lebih dari dua dekade keberadaan UUPK sebagai payung hukum dalam melindungi hak-hak konsumen, aturan hukum ini dinilai tertinggal jauh sebagai akibat perkembangan zaman dan teknologi. Menurut penuturan Pelaksana Tugas (Plt) Kepala Pusat Perancangan Undang-Undang Bidang Ekonomi, Keuangan, Industri, Pembangunan, dan Kesejahteraan Rakyat Badan Keahlian DPR RI, Wiwin Sri Rahyani, menyatakan bahwasanya selama 24 tahun sejak diterbitkannya UUPK, banyak perkembangan dan dinamika yang kini harus diakomodasi melalui proses perubahan terhadap UUPK. Lulusan program doktor Ilmu Hukum Universitas Tarumanegara itu menambahkan bahwa isu krusial dalam perlindungan konsumen adalah mengenai definisi atau batasan dari konsumen, pembedaan atau pemisahan kategori pelaku usaha, penyempurnaan terkait hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, perjanjian baku, tanggung jawab pelaku usaha, penguatan kelembagaan, serta penerapan sanksi pidana maupun administratif yang disinkronisasi dengan beleid lainnya, seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), dan juga Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Thea, 2023).

Seorang peneliti dari Center for Indonesian Policy Studies (CIPS), Pingkan Audrine Kosijungan, menyatakan bahwa terjadinya pandemi Covid-19 beberapa waktu lalu mempercepat transformasi digital di dunia, tidak terkecuali di Indonesia (Thea, 2023). Hal ini menyebabkan perlu adanya perubahan terhadap UUPK guna memberikan perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi melalui platform digital. Merujuk pada teori tujuan hukum yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch, perubahan yang perlu dilakukan terhadap UUPK merupakan sebuah upaya penyempurnaan substansi untuk menegakkan keadilan, memberikan kemanfaatan, dan menjamin kepastian hukum (Marijan, 2023). Oleh karena itu, tanpa adanya perlindungan konsumen yang memadai,

transformasi tersebut hanya akan melahirkan disrupsi baru dalam perekonomian Indonesia, seperti kebocoran data, penipuan dalam sektor investasi, atau pun penipuan dalam perdagangan *online*.

Sejak maraknya transaksi *online* menggunakan *e-commerce*, seringkali terjadi masalah bilamana konsumen mengalami kerugian dalam hal menggunakan jasa *e-commerce*. Permasalahan utama dalam bidang *e-commerce* adalah dalam memberikan perlindungan keamanan data pribadi terhadap para pihak yang melakukan transaksi internet, khususnya pembeli sebagai konsumen. Tidak hanya itu, permasalahan lain, seperti pembeli yang seharusnya bertanggung jawab untuk membayar sejumlah harga dari barang dan/atau jasa yang dibelinya, tetapi tidak melakukan pembayaran (Ita Susanti, 2017). Berdasarkan permasalahan tersebut, tidak jarang para pihak dalam transaksi untuk menempuh upaya-upaya penyelesaian sengketa untuk menangani permasalahan yang ada.

Merujuk pada status quo yang terjadi saat ini, penyelesaian sengketa dalam bidang *e-commerce* atau transaksi *online* diatur dalam UUPK. Aturan lainnya dapat ditemukan juga dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) (David, 2013). Selain itu, perdagangan melalui platform *online* termaktub dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disebut PP 80/2019).

Merujuk pada UUPK sebagai aturan *existing* yang mengatur tentang perlindungan konsumen, ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan dapat menimbulkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam sektor *e-commerce*, pelaku usaha dalam jual-beli *online* meliputi pelaku usaha yang menjalankan toko *online* dengan memberikan jasa transaksi melalui media *online*. Pelaku usaha produsen adalah yang memproduksi barang untuk dipasarkan melalui jasa toko *online*. Di sisi lain, konsumen adalah setiap pengguna yang membeli barang dan/atau jasa secara online, serta menggunakan transaksi secara *online* (Himawan, 2022). Dengan demikian, UUPK dapat diterapkan dalam kegiatan *e-commerce* atau jual-beli *online* (Bernadetha, 2022).

Dalam hal terjadi sengketa *e-commerce*, yakni pelaku usaha melanggar hak konsumen dengan memberikan barang/jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana

mestinya, maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UUPK. Lebih lanjut, Pasal 19 UUPK menyebutkan bahwa akibat dari pelanggaran hak konsumen tersebut, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa, perawatan kesehatan, dan/atau pemberian santunan, yang dilaksanakan dalam tenggat waktu 7 (tujuh) hari. Namun, jika pelaku usaha menolak, tidak memberi tanggapan, dan/atau tidak memenuhi ganti rugi, maka pelaku usaha dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) atau mengajukan gugatan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen, sebagaimana tertuang dalam Pasal 23 UUPK.

Secara lebih tegas, Bab X khususnya Pasal 45 UUPK menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui pengadilan atau di luar pengadilan yang bertugas menyelesaikan sengketa antar konsumen. Dalam Pasal 46 UUPK, gugatan dapat dilakukan oleh seorang/sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan pemerintah/instansi terkait, dan hanya dilakukan dalam pengadilan. Sementara dalam Pasal 49 UUPK, penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui BPSK. Berdasarkan Pasal 52 UUPK, tugas dan wewenang BPSK meliputi: a) penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi; b) memberikan konsultasi perlindungan konsumen; c) melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; d) melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam perlindungan konsumen; e) menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; f) melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; g) memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; h) memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen; i) meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK; j) mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan; k) memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen; l) memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan

konsumen; dan m) menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen.

Merujuk pada UUPK, penegakan hukum dalam menyelesaikan suatu sengketa dalam bidang *e-commerce* atau transaksi *online* dapat melalui pengadilan atau pun BPSK jika menempuh penyelesaian di luar pengadilan. Selain itu, penyelesaian sengketa dalam bidang *e-commerce* juga diatur dalam UU ITE. Hal ini dapat dibuktikan melalui Pasal 38 UU ITE yang menyebutkan bahwasanya setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik atau teknologi informasi yang menimbulkan kerugian. Secara khusus membahas dalam penyelesaian sengketa, Pasal 39 UU ITE juga menyebutkan bahwa para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui gugatan perdata, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Tidak hanya itu, penyelesaian sengketa dalam bidang *e-commerce* juga diatur dalam PP 80/2019. Berpedoman pada Pasal 72 PP 80/2019, bahwa dalam hal terjadi sengketa perdagangan melalui sistem elektronik, maka para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya yang diselenggarakan secara elektronik (*online dispute resolution*). Dengan demikian, bilamana terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada lembaga peradilan atau di luar pengadilan melalui BPSK.

### **3.2. Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen pada Pihak Ketiga sebagai Langkah Konkret Transformasi Ekonomi Digital**

Rekonstruksi penyelesaian sengketa perlindungan konsumen di era digital, khususnya melalui peran pihak ketiga, seperti platform *e-commerce* menjadi langkah konkret dalam transformasi ekonomi digital. Dalam konteks ini, terdapat isu krusial yang harus diatasi untuk menciptakan sistem yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan konsumen. Hal ini senada dengan teori hukum progresif yang dikemukakan oleh Guru Besar Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, yakni Satjipto Rahardjo. Tokoh ilmu hukum kelahiran Banyumas itu menyatakan bahwa hukum progresif merupakan reaksi atas keterpurukan hukum yang berlangsung di Indonesia (Zulfa, 2018). Selain itu, cara-cara ber hukum juga harus keluar dari cara konvensional dan status quo, serta mendorong penegakan hukum yang bersifat lebih dinamis (Zulfa, 2018). Oleh sebab itu, gagasan rekonstruksi dalam penyelesaian sengketa perlindungan konsumen di era digital



merupakan pemikiran yang lahir atas dasar hukum harus melihat ke depan bukan ke belakang.

Salah satu tantangan dalam penyelesaian sengketa konsumen di era digital yang pertama adalah tumpang tindih kewenangan antarlembaga, khususnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Kementerian Perdagangan RI. Kondisi ini sering kali menimbulkan kebingungan di kalangan konsumen terkait saluran yang tepat untuk mengajukan keluhan. BPSK sebagai lembaga yang dibentuk berlandaskan UUPK, memiliki mandat untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (Ista & Muhamad, 2022). Di sisi lain, Kementerian Perdagangan RI sebagai kementerian teknis yang membidangi perdagangan juga memiliki kewenangan dalam upaya pengawasan dan perlindungan konsumen. Hal ini terjadi karena UUPK belum secara eksplisit mengatur tentang pembagian kewenangan antara BPSK dan Kementerian Perdagangan RI dalam penanganan sengketa konsumen, terutama yang melibatkan transaksi digital.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat membuat regulasi yang ada seringkali tidak mampu mengikuti perkembangan terbaru, sehingga menimbulkan celah-celah hukum. Sengketa konsumen yang terjadi di era digital memiliki karakteristik yang sangat beragam, mulai dari sengketa terkait kualitas produk, penipuan *online*, hingga pelanggaran data pribadi. Hal ini menimbulkan kesulitan untuk menentukan lembaga mana yang paling tepat untuk menangani suatu sengketa dalam kasus perlindungan konsumen. Selain itu, adanya tumpang tindih kewenangan dan tanggung jawab perihal ganti rugi antara BPSK dan Kementerian Perdagangan RI pun memiliki dampak negatif, seperti konsumen menjadi bingung dalam memilih jalur penyelesaian sengketa yang tepat, sehingga seringkali mengurungkan niat untuk mengajukan keluhan.

Dewasa ini, konsumen harus melalui proses yang panjang dan berbelit-belit untuk mendapatkan haknya karena harus berpindah-pindah dari satu lembaga ke lembaga lainnya. Tumpang tindih kewenangan dapat menyebabkan inefisiensi dalam penanganan sengketa. Hal ini terjadi karena setiap lembaga memiliki prosedur dan mekanisme yang berbeda-beda. Berangkat dari problematika itulah, perlu adanya upaya konkret dan progresif untuk mengatasi tumpang tindih kewenangan antarlembaga dalam perlindungan konsumen dengan melakukan perubahan sekaligus pembaruan terhadap UUPK untuk memberikan definisi dan batasan yang jelas mengenai kewenangan masing-

masing lembaga dalam penanganan sengketa konsumen, terutama yang melibatkan transaksi digital, seperti platform *e-commerce*.

Lahirnya UUPK memberikan kerangka hukum yang penting dalam upaya melindungi hak-hak konsumen di Indonesia. Namun, dalam implementasinya terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan, salah satunya adalah kurangnya perbedaan yang jelas antara pelaku usaha barang dan jasa. UUPK saat ini cenderung mengategorikan pelaku usaha secara umum, tanpa mempertimbangkan karakteristik unik dari masing-masing sektor. Padahal, pelaku usaha barang dan penyedia jasa memiliki tantangan dan risiko yang berbeda dalam hal perlindungan konsumen. Misalnya, pelaku usaha barang fisik lebih berfokus pada kualitas produk, keamanan produk, dan garansi produk, sementara penyedia jasa lebih berfokus pada kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan perlindungan data pribadi. Perbedaan ini berpotensi menimbulkan berbagai masalah, seperti ketentuan hukum yang terlalu umum sulit diterapkan secara efektif pada kasus-kasus yang bersifat spesifik dan pengawasan terhadap pelaku usaha menjadi lebih sulit karena tidak adanya standard yang jelas untuk masing-masing sektor (Thea, 2023). Oleh sebab itu, UUPK perlu direvisi untuk memberikan definisi yang lebih jelas mengenai pelaku usaha barang dan jasa, serta mengatur ketentuan khusus untuk masing-masing sektor.

Terakhir, berkenaan dengan keberadaan pihak ketiga yang berperan sebagai penghubung antara penjual dan konsumen, seperti *e-commerce* dalam penyelesaian sengketa. Dalam ekosistem perdagangan elektronik yang semakin kompleks, platform *e-commerce* tidak hanya berfungsi sebagai perantara, tetapi berperan sentral dalam hubungan antara penjual dengan konsumen. Seiring meningkatnya jumlah transaksi yang terjadi secara *online*, peran platform *e-commerce* dalam penyelesaian sengketa konsumen menjadi semakin krusial. Meskipun platform *e-commerce* memiliki akses langsung terhadap kedua belah pihak yang bersengketa dan memiliki data transaksi yang lengkap, peran pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa masih terbatas. Platform *e-commerce* belum memiliki kewenangan formal untuk menyelesaikan sengketa secara langsung. Berbagai platform *e-commerce* hanya berperan sebagai mediator yang memfasilitasi komunikasi antara kedua belah pihak. Belum ada standard prosedur dan standard baku yang jelas mengenai kewenangan platform *e-commerce* dalam menangani sengketa perlindungan

konsumen. Ironisnya, setiap platform memiliki kebijakan yang berbeda-beda, sehingga konsumen seringkali kebingungan mengikuti kebijakan dan/atau aturan yang beragam.

Benang merah atas permasalahan ini adalah perlu dilakukannya perubahan terhadap UUPK sebagai langkah konkret dan progresif guna mendukung upaya transformasi ekonomi digital di Indonesia. Revisi UUPK perlu dilakukan terkait keberadaan pihak ketiga yang berperan sebagai penghubung antara penjual dan konsumen. Salah satu permasalahan yang perlu diakomodasi dalam peraturan perundang-undangan tersebut adalah kewenangan *e-commerce* dalam penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Sebagai pihak ketiga, platform *e-commerce* berperan penting untuk menengahi sengketa dan memfasilitasi ganti rugi antara konsumen dengan penjual.

Perubahan UUPK harus mengakui keberadaan pihak ketiga, seperti *e-commerce* yang memiliki peran sentral dalam transaksi digital. Pihak ketiga perlu diberikan kewenangan dan tanggung jawab khusus dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang terjadi di platform masing-masing. Lebih dari itu, perlu ditetapkan sanksi tegas bagi pihak ketiga yang tidak melaksanakan tanggung jawab dalam menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen. Dengan demikian, status quo permasalahan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dapat diselesaikan melalui rekonstruksi kewenangan *e-commerce* sebagai pihak ketiga, sehingga transformasi ekonomi digital bukan isapan jempol belaka.

#### **4. Kesimpulan**

Menjamurnya transaksi *online* pada platform *e-commerce* berpotensi menimbulkan masalah bilamana konsumen mengalami kerugian dalam hal menggunakan jasa *e-commerce*. Apabila terjadi sengketa, pihak yang merasa dirugikan berhak mengajukan gugatan untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian. Merujuk pada status quo, penyelesaian sengketa dalam bidang *e-commerce* atau transaksi *online* diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP 80/2019 tentang PMSE). Seluruh aturan *existing* sepakat bahwa jika terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, pihak yang merasa dirugikan

dapat mengajukan gugatan kepada lembaga peradilan atau lembaga di luar pengadilan, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Tantangan besar dalam penyelesaian sengketa konsumen di era digital adalah tumpang tindih kewenangan antarlembaga, khususnya BPSK dengan Kementerian Perdagangan RI. Hal tersebut terjadi karena UUPK belum secara eksplisit mengatur tentang pembagian kewenangan antara BPSK dan Kementerian Perdagangan RI dalam penanganan sengketa konsumen, terutama yang melibatkan transaksi digital. Transformasi ekonomi digital yang sangat pesat juga menimbulkan urgensi untuk segera melakukan perubahan terhadap UUPK guna memberikan definisi yang jelas mengenai pelaku usaha barang dan jasa, serta mengatur ketentuan khusus masing-masing sektor. Perubahan UUPK pun harus mengakui keberadaan pihak ketiga, seperti *e-commerce* yang memiliki peran sentral dalam transaksi digital. Pihak ketiga perlu diberikan kewenangan dan tanggung jawab khusus dalam penyelesaian sengketa sehingga transformasi ekonomi digital bukan hanya isapan jempol belaka.

### **Daftar Pustaka**

Artikel Jurnal:

- Aji, H. B. (2022). Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Hukum Progresif*, 10(1).
- Aulia, M. Z. (2018). Hukum Progresif dari Satjipto Rahardjo: Riwayat, Urgensi, dan Relevansi. *Undang: Jurnal Hukum*, 1(1)
- Jaang, S. (2023). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Prinsip Keadilan. *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, 2(5).
- Mazli, Abdurrahman. (2021). Urgensi Pembaharuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era E-Commerce. *Jurnal LEX Renaissance*, 6(2).
- Rahma, Irsa. et. al. (2023). Hukum Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital. *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, 2(8).
- Rehatalanit, Y.L.R. (2021). Peran e-commerce dalam pengembangan bisnis. *Jurnal Teknologi Industri*, 5(1).
- Sitepu, I., & Muhamad, H. (2022). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

(Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 3(2).

Susanti, I. (2017). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Sigma-Mu*, 9(1).

Wonok, D. Y. (2013). Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(2).

Yuliana, (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Usaha Kecil Menengah (UKM) Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Justici*, 14(1).

Buku:

Barkatullah, Abdul Halim. (2010). *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusamedia.

Erna, Ferrinadewi. (2008). *Merek & Psikologi Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Pavčnik, M. (2023). *Gustav Radbruch: His Formula and Concept of Law*. In Encyclopedia of the Philosophy of Law and Social Philosophy (pp. 2924–2928). Springer Netherlands. [https://doi.org/10.1007/978-94-007-6519-1\\_218](https://doi.org/10.1007/978-94-007-6519-1_218).

Setiadi. (2013). *Perilaku Konsumen Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Stevenson.

Halaman Web:

A, Thea. (2023). *Sejumlah Isu Krusial Dalam Revisi UU Perlindungan Konsumen*. Diakses pada 9 Oktober 2024, <https://www.hukumonline.com/berita/a/sejumlah-isu-krusial-dalam-revisi-uu-perlindungan-konsumen-lt64f011ef0caa8/?page=all>

Asih, Santi. (2021). *Pengaruh Perkembangan Teknologi Digital, E-Business, E-Commerce terhadap Budaya dan Cara Pandang Kehidupan Manusia*. Diakses pada 9 Oktober 2024,

<https://www.kompasiana.com/santiasih2882/6002a653d541df15f81c60e2/pengaruh-perkembangan-teknologi-digital-e-business-e-commerce-terhadap-budaya-dan-cara-pandang-kehidupan-manusia-secara-umum>

Oktavira, Bernadetha Aurelia. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja*

Online. Diakses pada 9 Oktober 2024,  
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt50bf69280b1ee/>

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6842).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420).