



**MENAKAR EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
BERNILAI KECIL PADA E-COMMERCE**  
*Measuring The Effectiveness of Consumer Dispute Resolution  
on Small Value E-Commerce Transaction*

Mosgan Situmorang  
Badan Riset dan Inovasi Nasional, Jakarta  
Email: [mosgansit@yahoo.com](mailto:mosgansit@yahoo.com)

Paper received on: 10-10-2022; Revised on: 23-11-2022;  
Approved to be Published on: 29-11-2022  
DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/dejure.2022.V22.537-550>

**ABSTRACT**

*The development of very advanced information technology has changed the pattern of trade carried out by the community. Buying and selling are no longer only carried out directly with the meeting of sellers and buyers in certain places, but can be performed from anywhere with the help of information technology. E-commerce or trade conducted online is growing very rapidly from day to day and has become a lifestyle for people, especially in urban areas. In addition to having a positive impact, e-commerce also has a negative impact, because the laws governing it have not developed as fast as these trading practices. One of the problems is related to the existing settlement institutions. Existing institutions are seen as not being able to properly accommodate consumer disputes that arise. The dispute resolution available is considered conventional and has not accommodated disputes that arise, especially for claims of small value, which make up the majority of the online trading section. In connection with the above description, a research was conducted. The question in this study is how effective is the dispute resolution agency currently available, especially for e-commerce disputes of small value. This research was conducted with a normative juridical method. From the results of the study it can be concluded that the existing dispute resolution institutions cannot be said to be effective, especially in consumer disputes of small value, adequate dispute resolution for claims of small value arising from online buying and selling. From the results of the research, recommendations are given to form existing dispute resolution institutions, especially BPSK, to increase their role and capacity so that they can accommodate small-value disputes quickly and at low cost.*

**Keywords:** *e-commerce; consumer dispute; online*

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informatika yang sangat maju telah merubah pola perdagangan yang dilakukan oleh masyarakat. Jual beli tidak lagi hanya dilakukan secara langsung dengan pertemuan penjual dan pembeli di tempat tertentu, akan tetapi dapat dilakukan dari mana saja dengan bantuan teknologi informatika. *E-commerce* atau perdagangan yang dilakukan secara *online* berkembang sangat pesat dari hari ke hari dan menjadi gaya hidup masyarakat terutama di daerah urban perkotaan. Selain berdampak positif *e-commerce* juga menimbulkan dampak negatif karena undang-undang yang mengaturnya tidak berkembang secepat praktek perdagangan tersebut. Salah satu yang menjadi persoalan adalah menyangkut lembaga penyelesaian yang ada saat ini. Lembaga yang *existing* dipandang belum dapat mengakomodir sengketa konsumen yang timbul dengan baik. Penyelesaian sengketa yang tersedia dianggap masih konvensional dan belum mengakomodir sengketa yang timbul terutama untuk klaim yang bernilai kecil yang merupakan mayoritas dari bagian jual beli *online*. Sehubungan dengan uraian di atas, maka dilakukan suatu penelitian. Adapun yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah efektivitas lembaga penyelesaian sengketa yang tersedia pada saat ini terutama untuk sengketa *e-commerce* yang nilainya kecil. Penelitian ini dilakukan dengan metode yuridis normative. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa lembaga penyelesaian sengketa yang ada belum dapat dikatakan efektif terutama pada sengketa konsumen bernilai kecil yang timbul dari jual beli *online*. Dari hasil penelitian diberikan rekomendasi agar lembaga penyelesaian sengketa yang ada terutama BPSK ditingkatkan peran dan kapasitasnya agar dapat mengakomodir sengketa bernilai kecil dengan cepat dan berbiaya murah.

**Kata Kunci:** *e-commerce; penyelesaian sengketa; daring*

## PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan peradaban manusia yang sangat pesat dalam segala hal, serta didukung oleh kemajuan teknologi yang amat cepat utamanya di dalam teknologi informasi, telah mengubah cara manusia dalam melakukan transaksi dan bisnis. Jual beli secara konvensional yang dilakukan langsung melalui pertemuan penjual dan pembeli, saat ini dapat dilakukan melalui internet yang disebut dengan jual beli *online* atau *e-commerce*. Transaksi jual beli yang dilakukan melalui media elektronik dengan jaringan internet atau yang dikenal juga dengan *e-commerce*. *Electronic commerce (e-commerce)* ialah proses jual beli produk, jasa dan informasi yang menggunakan jaringan komputer. *E-commerce* pada dasarnya mengutamakan penggunaan internet, *world wide web*, dan aplikasi pada *smart phone*. Kehadiran teknologi yang berbasis computer dan jaringan internet ini telah membuat pelaku usaha untuk melakukan jual beli dengan tanpa dibatasi ruang dan waktu. Dengan adanya *e-commerce* maka penjual dan pembeli tidak perlu untuk bertemu langsung secara tatap muka untuk melaksanakan transaksi.

Menurut *Black's Law Dictionary e-commerce is the activity of electronically buying or selling goods and services through online consumer services on the Internet.*<sup>1</sup> Sedangkan menurut Pasal 1 nomor 2 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, perdagangan melalui sistem elektronik yang selanjutnya disingkat PMSE adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.<sup>2</sup> *E-commerce* atau jual beli secara *online* telah mengakibatkan cara melakukan bisnis berubah secara drastis, karena telah merubah kebiasaan yang tadinya mengutamakan pertemuan pembeli dan penjual secara langsung dan pembayaran secara tunai menjadi jual beli dengan bantuan internet serta pembayaran *cashless*.

Bisnis *e-commerce* pada saat ini telah mencapai kemajuan yang sangat cepat. Besaran transaksi *e-commerce* Indonesia selalu

meningkat setiap tahun karena hadirnya aplikasi atau layanan berbasis digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatnya jumlah pengguna teknologi komputer dan informasi. Menteri Perdagangan Muhammad Lutfi, mengatakan perdagangan transaksi *e-commerce* di Indonesia di tahun 2021 diperkirakan melonjak signifikan, baik dari sisi nilai perdagangan hingga jumlah volume transaksi. Menurut Muhammad Lutfi *market share e-commerce* di Indonesia sudah mencapai 45% dibandingkan negara ASEAN lainnya. Diperkirakan transaksi *e-commerce* Indonesia tahun 2021 mencapai Rp 354,3 triliun naik 33,11% per tahun, hal tersebut dikatakan Menteri Perdagangan Muhammad Lutfi dalam Rapat Dengar Pendapat dengan Komisi VI, Senin (23/8/2021).<sup>3</sup>

Perkembangan sistem perdagangan *online* saat ini di samping berdampak positif terhadap perkembangan ekonomi, ternyata kadang-kadang menimbulkan dampak negatif terutama dalam rangka perlindungan konsumen. Secara umum posisi konsumen lebih rentan apabila berhadapan dengan penjual maka dibuatlah peraturan untuk melindunginya. Secara universal tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebenarnya telah mengatur mengenai perlindungan konsumen. Namun, undang-undang tersebut dibuat pada waktu perdagangan dengan metode *e-commerce* belum berkembang seperti saat ini, sehingga belum mengatur transaksi elektronik secara memadai. Hal itu berimbas pada kurangnya perlindungan kepada konsumen yang melakukan transaksi elektronik. *The issue of consumer protection as a universal issue is intended to promote economic efficiency and related to issues of social justice and human rights. In this case, Harland stated: "Consumer protection is thus seen as not concerned solely with promoting economic efficiency (though this is an important aspect of it), but as ultimately concerned with issues of social justice and human rights." Under the heading "General Principles," governments are urged to develop, strengthen, or maintain a strong consumer protection policy.*<sup>4</sup>

Secara umum konsumen dipahami konsumen adalah konsumen akhir yakni orang yang hanya

1 Bryan A Garner, Tiger Jackson, and Jeff Newman, eds., *Black's Law Dictionary*, 9th ed. (Dallas: West Publishing Co., 2009).

2 *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik* (Indonesia, 2019), <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/126143/pp-no-80-tahun-2019>.

3 Yanwardhana Emir, "Wow! Nilai Transaksi E-Commerce RI Diprediksi Rp 354,3 T," *CNBC News*, last modified 2021, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210823150808-37-270509/wow-nilai-transaksi-e-commerce-ri-diprediksi-rp-3543-t>.

4 H Matnuh, "Rectifying Consumer Protection Law and Establishing of a Consumer Court in Indonesia," *Journal of Consumer Policy* 44, no. 3 (2021): 483–495, <https://doi.org/10.1007/s10603-021-09487-z>.

akan menggunakan produk baik berupa barang atau jasa yang dibelinya akan dipergunakan sendiri dan tidak menjualnya kembali kepada pihak lain. Transaksi melalui *e-commerce* tidak diatur secara khusus dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Peraturan yang dapat dijadikan landasan hukum untuk mengatur pelaksanaan transaksi elektronik adalah Undang-Undang Informasi dan Elektronik, yakni Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Perlindungan bagi konsumen pengguna *e-commerce* dapat ditemukan di dalam Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Elektronik. Pada Pasal 22 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa penyelenggara wajib memberikan rekam jejak elektronik. Rekam jejak dilakukan untuk melakukan penegakan hukum, penyelesaian sengketa, verifikasi, pengujian, dan pemeriksaan lainnya.<sup>5</sup> Jika penyelenggara elektronik tidak memberikan rekam jejak elektronik, yang bersangkutan bisa dikenakan hukuman berupa pidana penjara maksimal 5 tahun. Agar pelaksanaan *E-Commerce* tersebut lebih kuat maka pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik serta Permendag Nomor 50 Tahun 2020 Tentang Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

Ketika konsumen membeli sebuah produk melalui sistem belanja *online*, ada beberapa resiko yang tidak dapat dihindari yang mungkin akan terjadi dan harus diterima oleh konsumen yang bersangkutan. Resiko tersebut dapat berupa bentuk kecurangan-kecurangan, contohnya pada *virtual store* tempat dimana konsumen melakukan transaksi adalah toko fiktif, adanya keterlambatan pengiriman barang kepada konsumen, terdapat kerusakan/cacat pada barang yang dikirimkan, kondisi barang yang dikirimkan dan diterima tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan di internet, dan berbagai hal lainnya yang bisa saja terjadi.

Pada sistem perdagangan umumnya konsumen atau pembeli merupakan pihak yang lebih sering mengalami kerugian, oleh karena itu pemerintah berusaha melindungi konsumen. Berdasarkan alasan tersebut maka pemerintah berusaha memberikan perlindungan terhadap konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hak untuk mendapatkan

advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut diatur dalam pasal 4 butir 5 UUPK.

Kemungkinan timbulnya sengketa di antara para pihak yakni penjual dan pembeli di dalam transaksi jual-beli tradisional maupun *online* selalu ada. Ada saatnya sengketa dapat dengan mudah diselesaikan melalui musyawarah secara langsung oleh para pihak, tetapi sering juga harus melibatkan pihak lain dalam upaya penyelesaiannya. Jalan yang dapat ditempuh oleh para pihak adalah melalui pengadilan yang umumnya disebut dengan litigasi atau dapat pula dengan cara non litigasi (di luar pengadilan) yaitu dengan bantuan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan PP Nomor 80 tahun 2019. Cara non litigasi bisa diupayakan dengan banyak cara, umpamanya melalui Konsiliasi Penilaian Ahli, Lembaga Arbitrase, Mediasi, dan cara-cara lain yang umumnya dapat dikategorikan sebagai Penyelesaian Sengketa Alternatif atau *Alternative Dispute Resolution (ADR)* sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lembaga-lembaga tersebut ada yang didirikan oleh pihak swasta dan ada juga yang didirikan dan dioperasikan oleh pemerintah.

Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) Veri Anggrijono menyampaikan, pada 2021 tercatat adanya 9.393 layanan pengaduan konsumen. Jumlah ini naik 10 kali lipat dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu sebanyak 931 layanan pengaduan. “Sebanyak 95,3 persen atau 8.949 konsumen membuat pengaduan di sektor niaga elektronik/niaga-el (*e-commerce*). Banyaknya pengaduan di sektor ini seiring makin intensifnya transaksi elektronik konsumen selama pandemi Covid-19,” terang Veri dalam keterangannya, Jumat (7/1/2022).<sup>6</sup> Dari 535 aduan yang diterima YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) pada tahun 2021 profil aduan didominasi oleh aduan pinjaman *online* (pinjol) yang mencapai 22,4%. Sementara itu, 10 aduan terbesar lainnya berupa aduan belanja *online* 16,6%, bank 15,9%, telekomunikasi 11,4%, *leasing* 6,0%, perumahan 4,9%, uang elektronik 3,2%, paket 3,2%, listrik 1,7%, dan asuransi 1,5%.<sup>7</sup>

6 Kemendag Catat Pengaduan Konsumen 2021, *E-Commerce Kembali Mendominasi* (Jakarta, 2022), <https://ditjenpktn.kemendag.go.id/siaran-pers/kemendag-catat-pengaduan-konsumen-2021-e-commerce-kembali-mendominasi>.

7 Yati Rahmi, “YLKI Terima 535 Pengaduan

Hal yang menjadi masalah saat ini adalah bahwa penyelesaian sengketa tersebut belum dapat memenuhi rasa keadilan dalam masyarakat, baik yang dilaksanakan melalui pengadilan atau litigasi maupun yang dilaksanakan di luar pengadilan yaitu melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau BPSK. Disamping itu, biaya yang dibutuhkan masih dianggap cukup besar dibandingkan dengan nilai klaim yang disengketakan karena umumnya nilai jual beli yang menjadi pokok sengketa hanya berkisar antara puluhan ribu sampai ratusan ribu. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Anita Afriana dan Efa Laela Fakhriah pada tahun 2019 dinyatakan bahwa bentuk penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia terdiri dari beberapa bentuk atau *pluralistic* dan pada umumnya belum efektif.<sup>8</sup> Dalam penelitian lainnya yang telah dilakukan oleh H. Matnuh dinyatakan bahwa secara umum bentuk penyelesaian yang tersedia masih belum efektif, oleh sebab itu disarankan agar merubah putusan BPSK menjadi final dan banding artinya tidak dapat dimintakan pembatalan ke Pengadilan Negeri dengan mempertimbangkan nilai klaim.<sup>9</sup> Penelitian lain dilakukan oleh Raplin Jauhari dan kawan-kawan pada tahun 2020 menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen atas kesalahan penjual belum terpenuhi dan kewajiban penjual hanya sebatas memberikan ganti rugi atau mengganti barang sesuai dengan nilainya.<sup>10</sup> Berdasarkan uraian tersebut di atas yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah efektivitas lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang ada saat ini dalam penyelesaian sengketa yang timbul dalam jual beli *online* yang bernilai kecil. Pada penelitian ini novelty atau kebaruan yang didapatkan adalah adanya penyelesaian sengketa yang harus dilakukan seluruhnya secara *online*

---

Sepanjang 2021, Jasa Keuangan Mendominasi,” *Bisnis.Com*, last modified 2022, accessed June 20, 2022, <https://finansial.bisnis.com/read/20220107/90/1486477/yuki-terima-535-pengaduan-sepanjang-2021-jasa-keuangan-mendominasi>.

8 Efa Laela Fakhriah and Anita Afriana, “Understanding the Plurality of Consumer Dispute Resolution in Indonesia: A Comparative Study with Singapore,” *Yuridika* 34 (2019).

9 Matnuh, “Rectifying Consumer Protection Law and Establishing of a Consumer Court in Indonesia.”

10 N.M. Jauhari, R., Kasim and N. M Wirasaputri, “Legal Protection Of Consumers Due To Default In Online Buying And Selling Transactions,” *Estudiante Law Journal* 2 (2020): 53–71.

mulai dari pendaftaran sengketa hingga pemeriksaan penyampaian putusan dan pelaksanaan putusan atau eksekusi serta cepat dan biaya yang sangat terjangkau.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum eknikve dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Penelitian ini dilakukan dengan cara mengkaji bahan-bahan yang bersumber dari berbagai macam peraturan perundang-undangan dan bahan lain dari berbagai literatur. Berkaitan dengan hal tersebut, jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah data sekunder yang berasal dari sumber hukum primer dan sumber hukum sekunder. Beberapa data tersebut antara lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020, Permendag Nomor 72 Tahun 2020, buku, jurnal, berita, dan karya-karya tulis lainnya terkait isu perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa. Data-data sebagaimana dimaksud diperoleh dengan eknik pengumpulan data studi kepustakaan, hal mana keberadaannya akan dianalisis dengan menggunakan eknik deskriptif kualitatif.

## PEMBAHASAN DAN ANALISIS

### 1. Karakteristik *E-commerce* Saat Ini

Sistem perdagangan dengan memanfaatkan sarana internet, yang selanjutnya disebut *e-commerce* telah mengubah wajah bisnis di Indonesia. Selain disebabkan oleh adanya perkembangan teknologi informasi, *e-commerce* lahir atas tuntutan masyarakat terhadap pelayanan serba cepat, mudah dan praktis melalui internet masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk (barang dan jasa) yang akan dipergunakan tentunya dengan berbagai kualitas dan kuantitas sesuai dengan yang diinginkan.<sup>11</sup>

Dalam lima tahun terakhir, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia menunjukkan perkembangan yang pesat. Perkembangan beberapa indikator pemanfaatannya di Indonesia memperlihatkan bahwa perkembangan yang paling pesat terlihat pada penggunaan internet dalam rumah tangga yang mencapai angka 78,18 persen. Pertumbuhan penggunaan internet dalam

---

11 Yahya Ahmad Zein, *Kontrak Elektronik Dan Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce* (Bandung: Mandar Maju, 2009).

rumah tangga ini diikuti pula oleh pertumbuhan penduduk yang menggunakan telepon seluler pada tahun 2020 mencapai 62,84 persen. Kepemilikan komputer dalam rumah tangga tahun 2020 mengalami kenaikan menjadi 18,83 persen. Penduduk yang menggunakan internet juga mengalami peningkatan selama kurun waktu 2016-2020, yang ditunjukkan dari meningkatnya persentase penduduk yang mengakses internet pada tahun 2016 sekitar 25,37 persen menjadi 53,73 persen pada tahun 2020. Sebaliknya kepemilikan telepon tetap kabel dalam rumah tangga mengalami penurunan dari tahun ke tahun, pada tahun 2016 persentase rumah tangga yang memiliki/menguasai telepon kabel sekitar 3,49 persen, turun menjadi 1,65 persen pada tahun 2020.<sup>12</sup>

Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi pengguna internet terbesar di dunia. Menurut laporan *We Are Social*, terdapat 204,7 juta pengguna internet di tanah air per Januari 2022. Jumlah itu naik tipis 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 202,6 juta. Tren jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dalam lima tahun terakhir. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, saat ini jumlah pengguna internet nasional sudah melonjak sebesar 54,25%. Sementara itu tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 73,7% dari total penduduk pada awal 2022. Tercatat total penduduk Indonesia berjumlah 277,7 juta orang pada Januari 2022. Pada 2018 tingkat penetrasi internet di Tanah Air baru mencapai 50% dari total penduduk. Artinya, tingkat penetrasi internet nasional sudah meningkat cukup pesat dalam beberapa tahun belakangan.<sup>13</sup>

Sehubungan dengan meningkatnya perdagangan melalui internet di Indonesia maka pemerintah sudah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Peraturan ini adalah merupakan landasan hukum pelaksanaan PMSE atau *E-Commerce* di Indonesia yang berisi pengaturan terhadap pihak-pihak yang melakukan PMSE, persyaratan PMSE,

penyelenggaraan PMSE, kewajiban pelaku usaha hingga penyelesaian sengketa dan pembinaan serta pengawasan. Dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah tersebut disebutkan bahwa dalam melakukan PMSE, para pihak harus memperhatikan prinsip iktikad baik, kehati-hatian, transparansi, keterpercayaan, akuntabilitas, keseimbangan, adil dan sehat. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Menteri Tentang PMSE, pemerintah melalui Menteri Perdagangan juga mengeluarkan pengaturan lebih lanjut yakni, Permendag Nomor 50 Tahun 2020 Tentang Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Dalam Pasal 39 (1) dalam hal hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ditemukan adanya pelanggaran terhadap ketentuan pelaksanaan PMSE maka terhadap Pelaku Usaha yang melakukan pelanggaran dikenai sanksi administratif oleh Menteri.<sup>14</sup>

Kelompok makanan, minuman, dan bahan makanan merupakan jenis barang/jasa yang paling banyak terjual melalui internet pada tahun 2020, total usaha yang menjual barang/jasa tersebut sebesar 40,86 persen dari keseluruhan usaha yang menjadi sampel *e-commerce*. Jenis barang/jasa yang banyak terjual pada urutan kedua adalah *fashion* dengan proporsi usaha yang menjual sebanyak 20,71 persen. Di urutan ketiga, adalah jenis barang/jasa kebutuhan rumah tangga, sebanyak 10,30 persen usaha yang menjual barang/jasa tersebut.<sup>15</sup>

Mayoritas usaha *e-commerce* (78,72 persen) di hampir semua lapangan usaha, menggunakan *Cash on Delivery (COD)*. Sekitar sepertiga usaha *e-commerce* dengan jumlah tenaga kerja 20-29 orang dan lebih, paling sering menggunakan metode ini dibandingkan metode pembayaran yang lain. *COD* dilakukan dengan membayar pesanan secara tunai di lokasi pembelian menggunakan uang tunai (*cash*) atau membayar pada saat pesanan tiba di tempat tujuan. Metode pembayaran yang paling sering digunakan berikutnya adalah pembayaran dengan *transfer* bank, baik melalui ATM, *internet banking*, maupun *mobile banking*, yaitu sebesar 16,33 persen. Lebih dari separuh

12 "Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020," last modified 2021, <https://www.bps.go.id/publication/2021/10/11/e03acale6ae93396ee660328/statistik-telekomunikasi-indonesia-2020.html>.

13 Cindy Mutia Annur, "Ada 204,7 Juta Pengguna Internet Di Indonesia Awal 2022," last modified 2022, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>.

14 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 Tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Indonesia, 2020), <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/160273/permendag-no-50-tahun-2020>.

15 Kusumatriana. Adam Luthfi et al., *Statistic E-Commerce 2021*, ed. Dini Arifatin et al. (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2021).

usaha *e-commerce* dengan jumlah tenaga kerja 100 orang dan lebih, paling sering menggunakan metode ini.<sup>16</sup>

Hasil pendataan menunjukkan pelaku usaha *e-commerce* merupakan usaha *e-commerce* non-formal, dengan ciri-ciri:

- Mayoritas menggunakan pesan instan dan media sosial sebagai media penjualan;
- Mayoritas pendidikan penanggung jawab/pemilik usaha adalah sekolah menengah atas;
- Nilai pendapatan total maupun nilai pendapatan *e-commerce* dibawah 300 juta rupiah;
- Mayoritas usaha tidak memiliki laporan keuangan;
- Metode pembayaran yang paling sering digunakan adalah *Cash on Delivery (COD)* atau pembayaran secara tunai;
- Pengiriman langsung sebagai metode pengiriman yang paling sering digunakan.
- Wilayah pengiriman barang masih dalam pulau yang sama dengan domisili usaha.<sup>17</sup>

Dari data tersebut di atas dapat terlihat bahwa sebagian besar *e-commerce* atau jual beli *online* bernilai kecil. Walaupun secara eksplisit tidak disebutkan berapa nilai transaksi rata-rata dalam suatu jual beli akan tetapi dari sistem pembayaran yang dilakukan sebagian besar dengan *COD* atau *cash* maka transaksi tersebut tidaklah terlalu besar atau kecil.

Jual beli *online* mempermudah dilakukannya transaksi, jual beli dapat dilakukan lebih cepat dan efisien terutama dalam sektor jual beli makanan dan jasa angkutan, misalnya melalui aplikasi Gojek dan Grab. Kemudahan itu tentu didukung oleh sistem teknologi informatika yang sangat maju saat ini. Seiring banyaknya manfaat dan keuntungan yang diperoleh baik oleh konsumen maupun penjual, jual beli *online* juga tidak luput dari masalah umpamanya mengenai kesesuaian barang yang dipesan oleh pembeli dengan yang diperolehnya. Secara garis besar terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada proses transaksi jual beli *online*, yaitu:

1. Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan.
2. Ketidakjelasan informasi 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.

3. Tidak jelasnya status subyek hukum dari pelaku usaha.
4. Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap risiko-risiko yang berkenaan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik baik dengan *credit card* maupun tunai elektronik.
5. Pembebanan risiko yang tidak berimbang karena umumnya terhadap jual beli di internet, pembayaran telah lunas dilakukan di muka oleh konsumen, sedangkan barang belum tentu diterima atau akan menyusul kemudian, karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman barang yang bukan penerimaan.<sup>18</sup>
6. Transaksi yang bersifat lintas batas negara (*borderless*), menimbulkan pertanyaan mengenai yurisdiksi hukum Negara mana yang sepatutnya dilakukan.

Pada kenyataannya, meskipun ada banyak permasalahan yang muncul dan terjadi dalam transaksi jual beli *online*, akan tetapi hal tersebut tidak menyurutkan para konsumen untuk tetap berbelanja lewat transaksi *online*.

Sengketa atau konflik hakikatnya merupakan bentuk aktualisasi dari suatu perbedaan dan/atau pertentangan dua belah pihak atau lebih.<sup>19</sup> Ini berarti sengketa merupakan kelanjutan dari konflik. Sebuah konflik akan berubah menjadi sengketa apabila tidak dapat terselesaikan. Konflik dapat diartikan “pertentangan” diantara para pihak untuk menyelesaikan masalah yang kalau tidak diselesaikan dengan baik, dapat mengganggu hubungan diantara mereka. Sepanjang para pihak tersebut dapat menyelesaikan masalahnya dengan baik, maka sengketa tidak akan terjadi. Akan tetapi, jika terjadi sebaliknya, para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan mengenai solusi pemecahan masalahnya. Dengan demikian, sengketalah yang timbul.<sup>20</sup> Menurut Pasal 4 Permendag Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Sengketa Konsumen adalah sengketa antara Pelaku Usaha dengan Konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran,

18 Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika* (Jakarta: Raja Grasindo Persada, 2004).

19 Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi Dan Antisipasi Bagi Peminat Bisnis Dalam Menghadapi Sengketa Kini Dan Mendatang* (Yogyakarta: Citra Media, 2006).

20 Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, 2nd ed. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013).

16 Ibid., 22–23.

17 Ibid., 11.

dan/atau menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>21</sup>

Banyak peneliti mencatat bahwa konsumen *online* harus dijamin perlindungan yang memadai sama dengan perlindungan yang diberikan kepada konsumen *offline*. Mereka telah mengungkapkan bahwa masalah yang paling menjamin perhatian konsumen *online* adalah anonimitas penjual yang sulit dilacak, ketidakmampuan konsumen untuk memeriksa produk dan *label* dan hambatan untuk menyelesaikan perselisihan.<sup>22</sup>

Posisi konsumen sebagai pihak yang lemah juga diakui secara internasional, dalam resolusi majelis umum PBB tentang pedoman perlindungan konsumen dikatakan “dengan mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan konsumen disemua negara terutama dinegara berkembang mengakui bahwa konsumen sering menghadapi ketidakseimbangan dalam hal ekonomi, tingkat pendidikan, dan daya tawar.<sup>23</sup> Mengingat konsumen harus memiliki hak untuk mengakses produk yang tidak berbahaya serta hak untuk mempromosikan pembangunan ekonomi dan sosial yang adil, merata, dan berkelanjutan”. Pedoman perlindungan konsumen tahun 1985 menyatakan bahwa konsumen dimanapun berada, dari semua bangsa memiliki hak-hak dasar tertentu tanpa memandang status sosial mereka.

Penyelesaian masalah biasanya akan dilakukan oleh penjual dan pembeli secara langsung atau dengan melibatkan pelayanan jasa *provider* yang bersangkutan dalam transaksi tersebut.. Penyelesaian sengketa secara langsung ini adalah sesuai dengan bunyi Pasal 27 PP Nomor 80 tahun 2019 yang menyatakan (1) Pelaku Usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi Konsumen. (2) Layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit mencakup: a. alamat dan nomor kontak pengaduan; b. prosedur pengaduan Konsumen; c. mekanisme tindak lanjut pengaduan; d. petugas yang kompeten dalam memproses layanan pengaduan; dan e. jangka waktu penyelesaian pengaduan.

21 *Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Indonesia, 2020), <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/160335/permendag-no-72-tahun-2020>.

22 M J Taylor et al., “Skills Required in Developing Electronic Commerce for Small and Medium Enterprises: Case-Based Generalization Approach,” *Elsevier* 3 (2004): 253–256.

23 Johanes Widijantoro, “Private Sector Ombudsmanand Strengthening Consumers’ Access to Justice: The Experience From Yogyakarta,” *Sociology Study* 2 (2012): 570.

walaupun demikian penyelesaian tersebut sering tidak memuaskan pembeli.<sup>24</sup>Salah satu faktor yang mendorong majunya transaksi jual beli dan perekonomian adalah tersedianya bentuk penyelesaian sengketa yang efektif serta mudah diakses. Dalam penyelesaian sengketa konsumen untuk jual beli *online* terutama untuk yang nilai transaksinya kecil ternyata perkembangannya tidak secepat perkembangan jual beli *online* tersebut. Pada umumnya penyelesaian yang ada masih yang bersifat konvensional yang diatur dalam peraturan peraturan yang dibuat sebelum *e-commerce* berkembang pesat. Dalam pembahasan berikut akan diuraikan bentuk penyelesaian yang tersedia disertai aspek hukum dan permasalahannya dalam praktek.

Apabila diamati jual beli online yang berlangsung di tengah masyarakat saat ini masih dilandaskan pada saling percaya antara penjual dan konsumen. Hal hal yang berhubungan dengan *safety* dalam bertransaksi yakni menyangkut sistim pembayaran, penyalahgunaan data konsumen, kualitas barang yang akan diterima, ketepatan waktu, prosedur penyelesaian sengketa dan klaim atas kerugian yang dialami konsumen, belum menjadi *concern* konsumen. Hal ini terutama terjadi pada konsumen yang melakukan transaksi dengan nilai nominal kecil yang membeli kebutuhan sehari hari umpamanya makanan dan minuman dengan menggunakan aplikasi yang tersedia seperti Gojek, Grab dan Shopee.

## 2. Lembaga Penyelesaian Yang Tersedia

### a. BPSK

Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.<sup>25</sup> Sedangkan pada pasal 72 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 ayat (1) dikatakan dalam hal terjadi sengketa dalam PMSE, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya. Pada ayat (2) disebutkan penyelesaian sengketa

24 *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*.

25 *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Indonesia, 1999), <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

PMSE sebagaimana dimaksud ayat ( 1 ) dapat diselenggarakan secara elektronik (*online dispute resolution*) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada ayat (3) disebutkan bahwa dalam hal terjadi sengketa antara Pelaku Usaha Dalam Negeri dan Konsumen, Konsumen dapat menggugat Pelaku Usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke lembaga peradilan di tempat kedudukan Konsumen.<sup>26</sup>

Berdasarkan ketentuan-ketentuan di atas dalam jual beli *online* ada beberapa bentuk penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para pihak, Salah satunya adalah penyelesaian sengketa melalui jalur hukum atau litigasi yang merupakan upaya akhir atau *Ultimum Remedium* atau cara terakhir yang ditempuh apabila cara lain tidak berhasil, seperti musyawarah dan negosiasi. Yang dimaksud dengan Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dalam hal ini adalah BPSK. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini diatur di dalam pasal 49 UUPK dan Peraturan Menteri perdagangan nomor 72 Tahun 2020 tentang BPSK Pemerintah dalam hal ini Gubernur membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II atau kabupaten/kota

Dalam Pasal 23 Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan Baha pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan konsumen, akan menimbulkan sengketa konsumen dan dapat digugat. Fakta yang ada di tengah masyarakat adalah konsumen cenderung untuk menerima saja kerugian yang dialaminya yang disebabkan oleh kesalahan pelaku usaha dan menanggapinya sebagai pengalaman buruk. Alasan yang menjadi dasar adalah untung rugi atau *cost and benefit*. Jika konsumen yang dalam hal ini mengalami kerugian menyelesaikannya melalui jalur hukum, umpamanya melalui pengadilan atau melalui Lembaga lain yang tersedia seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Konsumen berpikir merasa akan mengalami kerugian yang lebih besar apabila melakukan gugatan ganti rugi.

Putusan BPSK adalah bersifat *final and binding* seperti diatur dalam pasal 54 ayat (3). *Final* artinya tidak ada lagi upaya hukum berupa banding atau kasasi terhadap putusan tersebut,

Sedangkan *binding* artinya putusan tersebut mengikat para pihak dan harus dilakukan dengan itikad baik, walaupun salah satu dari para pihak tidak puas atas putusan tersebut. Akan tetapi *n final and binding* dalam putusan BPSK ini tidak sepenuhnya dapat diterapkan karena berdasarkan pasal 56 ayat (2) dinyatakan terhadap putusan tersebut dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri paling lambat empat belas hari sejak pemberitahuan putusan.

Dimungkinkannya peninjauan putusan BPSK oleh pengadilan berdasarkan pasal 56 di atas mengakibatkan putusan BPSK menjadi lemah. Pihak yang kalah dapat saja menggunakan klausul ini untuk tidak segera melaksanakan putusan. Hal ini tentu saja dapat merugikan pihak yang menang, dalam hal ini konsumen karena yang bersangkutan tidak dapat segera menikmati kemenangannya berupa ganti rugi. Hukum acara yang digunakan dalam pengajuan keberatan adalah hukum acara perdata yang berlaku di pengadilan negeri sama dengan kasus-kasus perdata pada umumnya yang biasanya memerlukan waktu yang lama dan biaya yang besar. Hal ini tentunya sangat tidak menguntungkan bagi konsumen, apalagi kalau nilai gugatan atau klaimnya kecil. Disamping itu sampai saat ini belum ada aturan yang mengatur tata cara pengajuan keberatan atas putusan BPSK. Pada saat ini yang sudah ada adalah tata cara mengajukan keberatan terhadap putusan arbitrase yang dilakukan oleh BPSK sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung No 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal tersebut diatur dalam pasal 2.

Berdasarkan pasal 57, putusan BPSK, sebelum dilaksanakan harus terlebih dahulu dimohonkan dan harus dimintakan fiat eksekusi ke pengadilan negeri. Hal ini juga akan memperlambat pelaksanaan putusan BPSK dimaksud.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan di pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non litigasi). Penyelesaian, lewat lembaga litigasi sering dinilai sebagai cara yang kurang efisien dalam hal waktu, biaya, maupun tenaga, sehingga penyelesaian melalui lembaga non litigasi lebih disukai oleh masyarakat. Walaupun demikian pengadilan tetap menjadi pilihan terakhir apabila dalam proses di luar pengadilan dianggap tidak memuaskan.<sup>27</sup>

Di samping dapat melakukan pemeriksaan sengketa konsumen secara langsung oleh majelis pemeriksa sengketa konsumen, BPSK juga dapat

26 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

27 Aries Kurniawan, "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Kompas*, 2008.

melakukan mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Namun demikian tidak dijelaskan apa pengertian dari ketiga bentuk alternatif penyelesaian sengketa diatas. Penjelasan atas hal ini dapat ditemukan dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350 Tahun 2001 Tentang Tugas dan Wewenang BPSK. Pasal 6 Surat Keputusan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan bahwa putusan yang dikeluarkan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan.

Yang menjadi persoalan dalam penyelesaian sengketa melalui ADR ialah pada umumnya dalam penyelesaian model ini hanya dapat dilaksanakan apabila ada kesepakatan antara para pihak. Para pihak sama-sama harus setuju untuk memilih salah satu bentuk ADR yang tersedia. Selain itu masih ada kemungkinan salah satu pihak mengingkari kesepakatan yang telah disepakati pada proses ADR tersebut karena kesepakatan tersebut tidak memiliki kekuatan eksekutorial.

#### **b. Litigasi**

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau litigasi adalah sebuah proses yang dijalani oleh para pihak dalam upaya menyelesaikan sengketa mereka melalui pengadilan negeri. Ada beberapa kelemahan yang masih sering dikeluhkan oleh para pencari keadilan apabila melalui litigasi, seperti waktu penyelesaian yang relatif lama dan ada kalanya harus mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk membayar pengacara. Melalui cara ini terkadang biaya yang dikeluarkan tidak sebanding dengan klaim yang dimenangkan ibaratnya untuk mendapatkan seekor kambing harus kehilangan seekor kerbau.

Beberapa jenis sengketa perdata, terutama sengketa dengan nilai kerugian materil yang sedikit, memerlukan penyelesaian secara cepat dan sederhana, namun tetap menghendaki diperolehnya kekuatan hukum yang mengikat dari hasil penyelesaian tersebut berupa putusan hakim. Oleh karena itu, konsep *Small Claims Court* (SCC) yang pada mulanya lahir dari negara *common law system* diadopsi di Indonesia dan digunakan untuk menyelesaikan gugatan sederhana.<sup>28</sup>

Mahkamah Agung Republik Indonesia telah mengeluarkan PERMA mengenai *Small Claim Court*. Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah

Agung Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, yang dimaksud dengan Penyelesaian Gugatan Sederhana adalah tata cara pemeriksaan di persidangan terhadap gugatan perdata dengan nilai gugatan materil paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) yang diselesaikan dengan tata cara dan pembuktiannya sederhana. Gugatan sederhana diajukan terhadap perkara cedera janji dan/atau perbuatan melawan hukum dengan waktu penyelesaian gugatan sederhana paling lama 25 (dua puluh lima) hari sejak hari sidang pertama. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa untuk perkara-perkara tertentu penyelesaian sengketa lewat pengadilan belum cukup efisien, baik dari segi waktu penyelesaian maupun biaya perkara yang tidak dapat diprediksi. Terutama untuk sengketa sederhana yang nilai gugatannya kecil, penyelesaian sengketa melalui pengadilan dianggap tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami.

Dalam UUPK salah satu upaya penyelesaian sengketa adalah melalui litigasi, namun pada kenyataannya cara penyelesaian melalui skema *small claim court* pun belumlah memadai untuk penyelesaian sengketa jual beli *online*. Dengan nilai sengketa yang hanya berkisar antara puluhan atau ratusan ribu dari adanya transaksi *online* tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan dan jerih payah yang dilakukan oleh pihak yang dirugikan atau pembeli. Pembeli atau dalam hal ini adalah merupakan pihak yang dirugikan tidak akan mengajukan gugatan ke pengadilan demi mendapatkan ganti rugi yang nilainya sangat kecil bila dibandingkan dengan upaya atau *effort* yang dilakukan. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan litigasi bukanlah pilihan terbaik dalam penyelesaian sengketa konsumen yang bernilai kecil yang timbul dari adanya kegiatan jual beli *online* yang dilakukan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Bentuk penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sesuatu yang tidak murah. Terutama bila sengketa yang terjadi adalah sengketa yang baru dapat diselesaikan secara berkepanjangan. Penyelesaian secara konvensional bukanlah pilihan terbaik, karena para pihak harus melakukan tatap muka meskipun jarak diantara para pihak cukup jauh dan bahkan pada beberapa kasus berbeda negara. Dengan adanya perkembangan kemajuan teknologi internet saat ini, hubungan antar-manusia menjadi jauh lebih mudah. Komunikasi jarak jauh yang bisa berkilo-kilo meter dapat dilakukan tanpa hambatan yang berarti di era saat ini. Komunikasi atau hubungan tersebut dapat dilakukan melalui media internet. Sehingga

28 Anita Afriana and An An Chandrawulan, "MENAKAR PENYELESAIAN GUGATAN SEDERHANA DI INDONESIA," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4 (2019): 55.

wilayah yurisdiksi hukum antar-negara bisa dicapai melalui penerapan yang lebih efektif dan efisien tanpa harus melakukan tatap muka secara langsung

### c. ADR

Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa Alternatif, ADR adalah merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Penyelesaian sengketa jual beli *online* yang pada umumnya dengan nilai yang rendah adalah dengan cara non litigasi atau disebut sebagai *Alternative Dispute Resolution (ADR)*.

Secara umum penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan hanya bisa dilakukan apabila ada kesepakatan diantara para pihak. Penyelesaian ini ada yang bersifat adjudikasi dan ada pula yang bersifat perundingan. Bersifat adjudikasi jika hasil akhir prosesnya berupa putusan seperti yang terdapat dalam proses arbitrase. Bersifat perundingan jika hasil akhirnya berupa kesepakatan seperti dalam mediasi. Hal ini juga telah diadopsi dalam ketentuan yang berlaku di Indonesia seperti yang diuraikan di atas.

Bentuk penyelesaian ini juga belum memadai dalam konteks jual beli *online* atau *e-commerce* dengan nilai transaksi kecil, hal ini dikarenakan pada umumnya sengketa yang timbul adalah karena kegagalan penjual dalam memenuhi keluhan dari pembeli akibat kerugian atau ketidakpuasan yang dialaminya. Berdasarkan hal tersebut maka penyelesaian sengketa yang lebih cocok adalah melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang bersifat adjudikasi seperti *consumer tribunal* yang ada di negara lain.

Disamping BPSK, ada pula beberapa lembaga yang dapat menjadi wadah penyelesaian sengketa yaitu lembaga perlindungan konsumen seperti YLKI yang salah satu kegiatannya adalah memperjuangkan hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen jasa keuangan yang diatur didalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan yang secara khusus menyelesaikan pengaduan konsumen terhadap perusahaan jasa keuangan. Selain itu masih ada beberapa lembaga lain, contohnya Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia, Lembaga Mediasi Perasuransian

Indonesia, Badan Mediasi Perusahaan Indonesia, Badan Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia.

### 3. *Online Consumer Tribunal*

UNCTAD Secretariat, E-Commerce and Development Report (2003) memberikan definisi Online Disputes resolution “When ADR (Alternative Dispute Resolution) takes place using computer-mediated communications in the online environment, it is often referred to as ODR.” Kementerian Perdagangan mengartikan Online Dispute Resolution (ODR) adalah merupakan penyelesaian sengketa alternatif (non-litigasi) yang menggunakan komunikasi dengan media komputer secara online.<sup>29</sup> Berdasarkan pengertian itu dapat didefinisikan bahwa Online Consumer Tribunal adalah suatu mekanisme penyelesaian sengketa konsumen non litigasi yang semua mekanisme penyelesaiannya berbasis internet

Terdapat sejumlah syarat yang seharusnya diterapkan dalam suatu Lembaga penyelesaian sengketa konsumen yakni aksesibilitas, *fairness* dan efektif.<sup>30</sup> Aksesibilitas berbicara bagaimana suatu lembaga dapat diakses dengan mudah, dalam pengertian jarak dan waktu. Aksesibilitas juga berbicara dengan keterjangkauan dalam pengertian bukan hanya dijangkau dengan cara mendatangi secara langsung akan tetapi bagaimana lembaga tersebut dapat dihubungi dengan alat-alat komunikasi yang tersedia. Dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen yang nilai transaksinya kecil, maka aksesibilitas itu dapat diartikan apabila dapat dengan mudah dihubungi secara *online*. Hal ini sangat sesuai dan sejalan dengan cara jual beli yang dilakukan secara daring atau *online*.

*Fairness* adalah menyangkut rasa keadilan dan keterbukaan dengan demikian hal ini tentu adalah masalah yang sangat penting yang harus diterapkan oleh lembaga penyelesaian sengketa. Hukum bertujuan untuk menciptakan keadilan ditengah masyarakat. Penyelesaian sengketa yang dirasakan adil akan menciptakan kenyamanan, dan kepercayaan kepada pemerintah. Lembaga penyelesaian sengketa yang kredibel juga akan mengakibatkan perekonomian yang baik dan meningkatnya transaksi perdagangan dalam masyarakat.

29 “Perkembangan Online Dispute Resolution (ODR) Di Indonesia,” accessed November 2, 2022, <https://pshk.or.id/dokumen/8082>.

30 Al Wisnubroto, “Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Butuh Progresivitas,” *Hukum Online*, last modified 2009, <https://www.hukumonline.com/berita/a/alternatif-penyelesaian-sengketa-konsumen-butuh-progresivitas-hol20267?page=all>.

Efektif adalah bagaimana suatu putusan yang adil tadi dapat benar-benar dirasakan oleh yang menang secepat mungkin, untuk mencapai hal tersebut diperlukan suatu sistem yang tidak bertele-tele dan tidak terlalu banyak prosedural dan formalitas. Dalam proses suatu sengketa yang dimulai dari pendaftaran suatu sengketa penyampaian alat bukti dan pemberian putusan serta eksekusi harus dapat dilakukan dengan cepat dan waktu yang terukur.

BPSK yang telah ada sekarang ini sebenarnya sedikit mirip dengan model *Consumer Tribunal* yang ada di luar negeri, yang dalam konsepnya bersifat ajudikatif. Lembaga ini dapat dikembangkan menjadi lembaga yang modern dan dapat mengikuti perkembangan zaman oleh pemerintah. Hal ini dikarenakan pada dasarnya BPSK adalah lembaga adjudikasi seperti layaknya pengadilan namun unsurnya merupakan perpaduan ketiga komponen yang mewakili konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Akan tetapi, meskipun bersifat adjudikasi, BPSK menjadi jembatan antara mekanisme ADR (*Alternatif Dispute Resolution*) yang simple dan fleksibel dengan mekanisme pengadilan yang mempunyai otoritas eksekutorial BPSK berkedudukan di setiap Kota/Kabupaten. Jika dijalankan dengan baik setidaknya BPSK telah memenuhi prinsip pengelolaan lembaga penyelesaian sengketa yang baik.

Prosedur penyelesaian sengketa konsumen ini terbilang sederhana, konsumen yang bersengketa dan pelaku usaha dapat langsung datang ke BPSK dengan membawa permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan dan membawa semua berkas atau dokumen yang mendukung dan dibutuhkan untuk pengaduannya dan dapat juga melakukan pengaduan melalui internet. Bukti itu antara lain, kartu tanda penduduk atau kartu identitas lainnya serta bukti transaksi Berperkara di BPSK tidak dibebani biaya. karena ditanggung APBD

Salah satu Kelemahan BPSK saat ini adalah karena masih melaksanakan pemeriksaan secara konvensional padahal *online disputes resolution* sudah diamanatkan pada Peraturan pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, akan tetapi entah mengapa hal tersebut belum diakomodir pada Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang BPSK, sehingga pelaksanaannya secara teknis belum mempunyai landasan dan aturan hukum yang kuat. Dalam prakteknya sebenarnya BPSK sudah menerima pendaftaran atau pengaduan melalui internet, akan tetapi dalam penyelesaiannya masih tetap dengan cara tatap muka. Menurut Kementerian

Perdagangan pengembangan sistem ODR di Indonesia masih dalam tahap awal. Ditjen PKTN, Kementerian Perdagangan telah mengembangkan sistem pengaduan konsumen secara online melalui beberapa saluran terutama melalui portal SIMPKTN. Pengaduan-pengaduan tersebut akan ditindaklanjuti oleh Kementerian/Lembaga terkait sesuai kewenangannya. Dalam hal terjadi dispute, maka penyelesaiannya dapat difasilitasi oleh BPSK saat ini penerimaan pengaduan konsumen sudah berbasis online, namun penyelesaian sengketa konsumen masih menggunakan mekanisme tatap muka.<sup>31</sup>

Kasus yang ditangani BPSK masih relatif kecil bila dibandingkan dengan keluhan konsumen yang terjadi setiap hari terutama untuk sengketa yang timbul dalam *e-commerce* yang transaksinya sebagian besar bernilai kecil. Pada tahun 2020 terdapat 17 juta konsumen *e-commerce* di Indonesia dan kemudian pada tahun 2021 naik menjadi 32 juta dengan nilai transaksi 401 triliun rupiah<sup>32</sup>, berdasarkan data di atas dapat dibayangkan berapa banyak sengketa konsumen yang terjadi setiap hari. Menurut laporan kinerja Direktorat Pemberdayaan Konsumen hanya ada 2.942 pengaduan yang diterima oleh Direktorat Pemberdayaan Konsumen pada tahun 2021 dengan presentase BPSK yang aktif sebesar 56.75%.<sup>33</sup>

Seiring dengan adanya perkembangan teknologi, mekanisme penyelesaian sengketa secara online adalah salah satu keharusan. Dalam sistem ini diharapkan agar semua proses penyelesaian sengketa dapat dilaksanakan secara *online* agar lebih cepat dan efisien. Keuntungan yang akan diperoleh apabila ODR diterapkan di Indonesia adalah, akses yang mudah, efisien dari segi biaya dan waktu proses yang otomatis. Terdapat beberapa kekurangan yang menyebabkan ODR belum dapat dilaksanakan saat ini yakni, jaringan internet yang belum stabil dan merata di seluruh wilayah Indonesia, Masih minimnya SDM yang kompeten dari BPSK (arbiter) serta belum

31 "Perkembangan Online Dispute Resplution (ODR) Di Indonesia."

32 Sinatrya Primandhana, "Indonesia Butuh Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Lebih Baik," *Katadata.Co.Id*, last modified 2022, accessed November 2, 2022, <https://katadata.co.id/shabrinaparamacitra/indepth/623bcfc543fb6/indonesia-butuh-penyelesaian-sengketa-konsumen-yang-lebih-baik>.

33 *Laporan Kinerja Direktorat Pemberdayaan Konsumen 2021*, 2021, [https://ditjenpktn.kemendag.go.id/app/repository/upload/DOCUMENTS/TRANSPARANSI\\_KINERJA/2021/LAPORAN\\_KINERJA\\_DIT\\_PK\\_2021.pdf](https://ditjenpktn.kemendag.go.id/app/repository/upload/DOCUMENTS/TRANSPARANSI_KINERJA/2021/LAPORAN_KINERJA_DIT_PK_2021.pdf).

adanya regulasi mengenai ODR.<sup>34</sup>

Pada umumnya, hukum selalu berkembang mengikuti kemajuan yang ada dalam masyarakat, dinamika perkembangan masyarakat yang melakukan segala sesuatunya selalu menggunakan teknologi membantu menghantarkan reformasi hukum modern (*modern legal reform*). Penggunaan teknologi ini juga merambah hingga pada pola penyelesaian perkara baik yang dilakukan melalui ADR atau Arbitrase maupun melalui pengadilan. *Online Dispute Resolution (ODR)* biasa juga disebut sebagai *Internet Dispute Resolution (iDR)*, ataupun juga *Electronic Dispute Resolution (eDR)*, *Electronic ADR (sADR)* hingga *Online ADR (oADR)* adalah satu diantaranya<sup>35</sup>. Di dalam Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2019 Tentang Penyelesaian Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik membuka peluang untuk hal tersebut, bahkan selama masa pandemi banyak sidang pidana maupun perdata yang dilakukan secara *online* untuk mengurangi kontak langsung para pihak yang terlibat dalam persidangan. Dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen pada pasal 72 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 ayat (2) dikatakan bahwa Penyelesaian sengketa PMSE sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat diselenggarakan secara elektronik (*online dispute resolution*) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>36</sup> Tentunya ketentuan-ketentuan tersebut di atas dapat digunakan sebagai pedoman dan dasar hukum yang kuat untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen secara *online*.

Dokumen tidak hanya berupa tulisan atau keterangan yang tercetak ataupun tertulis di atas lembaran kertas (*paper based*) atau sejenisnya melainkan dapat pula diasumsikan sebagai tulisan atau keterangan yang dibuat secara elektronik, sehingga dengan demikian pasal ini pun memberikan peluang bagi dilaksanakannya pemeriksaan sengketa konsumen *online* yang dalam prosesnya secara keseluruhan menggunakan dokumen elektronik (*electronic based*). Selain itu dipertegas oleh pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa, “Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”.

Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui Komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya (Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik).<sup>37</sup>

Dalam pertimbangan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Administrasi dan Persidangan Perkara Pidana di Pengadilan Secara Elektronik dikatakan bahwa pengadilan berkewajiban membantu pencari keadilan dan berusaha mengatasi segala hambatan untuk mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Didalam pertimbangan tersebut disebutkan juga bahwa Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010-2035 diantaranya bertujuan untuk mewujudkan peradilan modern berbasis teknologi informasi. Didalam pasal 1 angka 12 dikatakan persidangan secara elektronik adalah serangkaian proses memeriksa, mengadili dan memutus perkara terdakwa oleh pengadilan yang dilaksanakan dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi, *audio visual*, dan sarana elektronik lainnya.<sup>38</sup>

Pelaku usaha yang tidak melaksanakan putusan BPSK berdasarkan pasal 56 ayat (4) dapat dipidana. Dalam ketentuan tersebut disebutkan bahwa apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pada ayat (5) disebutkan pula bahwa putusan BPSK adalah merupakan

34 “Perkembangan Online Dispute Resolution (ODR) Di Indonesia.”

35 Felikas Petrauskas and Egle Kbartiene, *Online Dispute Resolution in Consumer Disputes Jurisprudencia* (Mykolas: Romeris University, 2011).

36 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

37 *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK* (Indonesia, 2008), <https://www.dpr.go.id/doksetjen/dokumen/-Regulasi-UU.-No.-11-Tahun-2008-Tentang-Informasi-dan-Transaksi-Elektronik-1552380483.pdf>.

38 *Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Administrasi Dan Persidangan Perkara Pidana Di Pengadilan Secara Elektronik* (Indonesia, 2020).

bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan. (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, pasal 56).

Apabila pasal ini dapat diterapkan dengan baik, maka akan membantu efektivitas penyelesaian sengketa konsumen. Pelaku usaha akan berusaha untuk melaksanakan putusan secara sukarela apabila mereka diancam hukuman pidana. Agar pasal mengenai pemidanaan ini lebih efektif sebaiknya konsumen yang sudah dimenangkan oleh BPSK diberikan juga kesempatan untuk mengajukan kasus tersebut kepada kepolisian, berdasarkan keputusan yang sudah diperolehnya. Kententuan ini penting agar apabila BPSK tidak menindaklanjuti putusannya menjadi pidana karena tidak dilakukan oleh pelaku usaha dengan sukarela.

## PENUTUP

### 1. KESIMPULAN

Lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang ada saat ini masih belum efektif karena tidak mengakomodir penyelesaian sengketa dengan baik, terutama untuk sengketa yang nilainya kecil yakni yang hanya puluhan sampai ratusan ribu. Walaupun *online dispute resolution* sudah diakomodir didalam PP nomor 80 Tahun 2019 akan tetapi belum dapat dimplementasikan. Penyelesaian sengketa yang lebih masuk akal adalah dengan membuat BPSK menjadi semacam *consumer tribunal* yang dilakukan secara *full online* yakni penyelesaian sengketa konsumen yang mulai proses pendaftaran sampai pemeriksaan dan eksekusinya dilakukan secara online dan cepat. Dalam sistem ini lembaganya adalah lembaga ajudikatif serta putusannya adalah benar-benar bersifat *final and binding*, dimana para pihak wajib melaksanakan putusan secara suka rela. Dalam sistem ini apabila putusan tidak dilaksanakan yang bersangkutan dapat dikenai pidana denda atau kurungan.

### 2. SARAN

Agar pemerintah membentuk *consumer tribunal* dengan mengakomodirnya dalam perubahan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Lembaga yang akan dibentuk diharapkan dapat mengakomodir sengketa konsumen pada umumnya serta sengketa konsumen yang timbul dari transaksi yang bernilai kecil. *Consumer tribunal* ini dapat dibentuk di setiap kabupaten dan kota seperti halnya BPSK saat ini dimana anggotanya terdiri dari perwakilan pengusaha, pemerintah dan konsumen seperti

yang diatur dalam pasal 10 ayat (1) Permendag Nomor 72 Tahun 2020. Penyelesaian sengketa untuk transaksi yang bernilai kecil ini disarankan diselesaikan dalam waktu tidak kurang dari 2 hari kerja dengan biaya yang murah dengan mempertimbangkan nilai transaksinya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan pada rekan rekan yang telah membantu hingga tercapainya publikasi ini. Demikian juga kepada pengelola Jurnal De Jure yang sudah memproses tulisan ini hingga layak untuk dipublikasikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriana, Anita, and An An Chandrawulan. "MENAKAR PENYELESAIAN GUGATAN SEDERHANA DI INDONESIA." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4 (2019): 55.
- Annur, Cindy Mutia. "Ada 204,7 Juta Pengguna Internet Di Indonesia Awal 2022." Last modified 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>.
- Emir, Yanwardhana. "Wow! Nilai Transaksi E-Commerce RI Diprediksi Rp 354,3 T." *CNBC News*. Last modified 2021. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210823150808-37-270509/wow-nilai-transaksi-e-commerce-ri-diprediksi-rp-3543-t>.
- Fakhriah, Efa Laela, and Anita Afriana. "Understanding the Plurality of Consumer Dispute Resolution in Indonesia: A Comparative Study with Singapore." *Yuridika* 34 (2019).
- Garner, Bryan A, Tiger Jackson, and Jeff Newman, eds. *Black's Law Dictionary*. 9th ed. Dallas: West Publishing Co., 2009.
- Jauhari, R., Kasim, N.M., and N. M Wirasaputri. "Legal Protection Of Consumers Due To Default In Online Buying And Selling Transactions." *Estudiante Law Journal* 2 (2020): 53–71.
- Kurniawan, Aries. "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Kompas*, 2008.
- Luthfi, Kusumatriana. Adam, Adriyani Syakilah, Atika Nasirah, Evan Fernando, Heny Wulandari, Khairul Amri, Rahmad Basuki, et al. *Statistic E-Commerce 2021*. Edited by Dini Arifatin, Ekarip Sari, Irma Sundari, Peni Candraningtyas, and Sarip Utoyo. Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2021.

- Makarim, Edmon. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: Raja Grasindo Persada, 2004.
- Matnuh, H. "Rectifying Consumer Protection Law and Establishing of a Consumer Court in Indonesia." *Journal of Consumer Policy* 44, no. 3 (2021): 483–495. <https://doi.org/10.1007/s10603-021-09487-z>.
- Petrauskas, Felikas, and Egle Kbartiene. *Online Dispute Resolution in Consumer Disputes Jurisprudencia*. Mykolas: Romeris University, 2011.
- Primandhana, Sinatrya. "Indonesia Butuh Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Lebih Baik." *Katadata.Co.Id*. Last modified 2022. Accessed November 2, 2022. <https://katadata.co.id/shabrinaparamacitra/indepth/623bcfc543fb6/indonesia-butuh-penyelesaian-sengketa-konsumen-yang-lebih-baik>.
- Rahmi, Yati. "YLKI Terima 535 Pengaduan Sepanjang 2021, Jasa Keuangan Mendominasi." *Bisnis.Com*. Last modified 2022. Accessed June 20, 2022. <https://finansial.bisnis.com/read/20220107/90/1486477/yli-terima-535-pengaduan-sepanjang-2021-jasa-keuangan-mendominasi>.
- Sutiyoso, Bambang. *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi Dan Antisipasi Bagi Peminat Bisnis Dalam Menghadapi Sengketa Kini Dan Mendatang*. Yogyakarta: Citra Media, 2006.
- Taylor, M J, J Mewilliam, D England, and J Akomode. "Skills Required in Developing Electronic Commerce for Small and Medium Enterprises: Case-Based Generalization Approach." *Elsevier* 3 (2004): 253–256.
- Usman, Rachmadi. *Pilihan Penyelsaian Sengketa Di Luar Pengadilan*. 2nd ed. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013.
- Widijantoro, Johannes. "Private Sector Ombudsmanand Strengthening Consumers' Access to Justice: The Experience From Yogyakarta." *Sociology Study* 2 (2012): 570.
- Wisnubroto, Al. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Butuh Progresivitas." *Hukum Online*. Last modified 2009. <https://www.hukumonline.com/berita/a/alternatif-penyelesaian-sengketa-konsumen-butuh-progresivitas-hol20267?page=all>.
- Zein, Yahya Ahmad. *Kontrak Elektronik Dan Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce*. Bandung: Mandar Maju, 2009.
- Kemendag Catat Pengaduan Konsumen 2021, *E-Commerce Kembali Mendominasi*. Jakarta, 2022. <https://ditjenpkt.kemendag.go.id/siaran-pers/kemendag-catat-pengaduan-konsumen-2021-e-commerce-kembali-mendominasi>.
- Laporan Kinerja Direktorat Pemberdayaan Konsumen 2021*, 2021. <https://ditjenpkt.kemendag.go.id/app/repository/upload/DOCUMENTS/TRANSPARANSI KINERJA/2021/LAPORAN KINERJA DIT PK 2021.pdf>.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Administrasi Dan Persidangan Perkara Pidana Di Pengadilan Secara Elektronik*. Indonesia, 2020.
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 Tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*. Indonesia, 2020. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/160273/permendag-no-50-tahun-2020>.
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Indonesia, 2020. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/160335/permendag-no-72-tahun-2020>.
- PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 71 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**. Indonesia, 2019. <https://jdih.kemenkeu.go.id/FullText/2019/71TAHUN2019PP.pdf>.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*. Indonesia, 2019. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/126143/pp-no-80-tahun-2019>.
- "Perkembangan Online Dispute Resplution (ODR) Di Indonesia." Accessed November 2, 2022. <https://pshk.or.id/dokumen/8082>.
- "Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020." Last modified 2021. <https://www.bps.go.id/publication/2021/10/11/e03aca1e6ae93396ee660328/statistik-telekomunikasi-indonesia-2020.html>.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**. Indonesia, 2008. <https://www.dpr.go.id/doksetjen/dokumen/-Regulasi-UU.-No.-11-Tahun-2008-Tentang-Informasi-dan-Transaksi-Elektronik-1552380483.pdf>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Indonesia, 1999. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.