



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas oleh peneliti dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Bahwa Negara menjamin atas perlindungan hak-hak dari konsumen. Perlindungan oleh Negara berupa perlindungan preventif dan represif. Bentuk perlindungan preventif dapat ditemui di beberapa regulasi, antara lain :

- a. UUPK

diatur dalam ketentuan Pasal 8 hingga Pasal 17 UUPK mengenai larangan bagi pelaku usaha, Pasal 29 UUPK mengenai pembinaan oleh Pemerintah, Pasal 30 UUPK mengenai pengawasan atas penyelenggaraan perlindungan konsumen dan penerapan perundang-undangan, dan Pasal 44 UUPK mengenai edukasi kepada konsumen yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kehati-hatian;

- b. UU ITE

diatur dalam ketentuan Pasal 17 hingga 22 UU ITE mengenai ruang lingkup transaksi elektronik yang dapat dilakukan secara publik atau privat, Pasal 27 hingga Pasal 37 UU ITE mengenai perbuatan yang dilarang yang berdampak pada kerugian konsumen dalam transaksi elektronik, Pasal 40 UU ITE mengenai peran pemerintah sebagai fasilitator pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik, serta

melindungi kepentingan umum, Pasal 18 UU ITE mengenai kewenangan pelaku usaha dan konsumen untuk memilih hukum yang berlaku dalam kontrak elektronik.

c. PP PMSE

diatur dalam ketentuan Pasal 3 PP PMSE yang mengisyaratkan bahwa dalam transaksi elektronik, pelaku usaha dan konsumen perlu mematuhi beberapa prinsip utama, antara lain itikad baik, kehati-hatian, transparansi, kepercayaan, akuntabilitas, keseimbangan, serta keadilan dan kesehatan yang perlu dijunjung tinggi dalam berlangsungnya transaksi elektronik.

d. PP PTSE

diatur dalam ketentuan Pasal 11 PP PTSE mengenai adanya jaminan terhadap perjanjian yang dilakukan, antara lain perjanjian tingkat layanan, perjanjian keamanan informasi dan keamanan informasi dan sarana komunikasi internal yang diselenggarakan, Pasal 90 hingga Pasal 99 PP PTSE mengenai peran aktif pemerintah, baik sebagai fasilitator transaksi elektronik, pelindung kepentingan umum, pencegah penyebarluasan dalam transaksi elektronik, maupun pelindung bagi instansi atau institusi yang memiliki data elektronik strategis.

Sedangkan, sebagai bentuk perlindungan represif, konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa atas kerugiannya, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Jalur litigasi merupakan jalur yang ditempuh melalui lingkup peradilan umum, sedangkan jalur non-litigasi merupakan jalur yang ditempuh secara alternatif atau di luar pengadilan (ADR).



2. Bahwa ODR merupakan bentuk ADR yang dilakukan secara *online*. Sehingga, bentuk penyelesaian sengketa dapat ditempuh mengikuti ketentuan Pasal 1 angka 10 UU APS yang dapat melalui beberapa jalur, antara lain konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, penilaian ahli, dan arbitrase. Indonesia telah mengatur ODR dalam ketentuan Pasal 72 ayat (2) PP PMSE yang menyatakan bahwa ODR diselenggarakan atas kesepakatan dari para pihak, dapat berbentuk mediasi secara elektronik oleh profesional penunjang seperti advokat atau mediator, lembaga arbitrase *online*, atau lembaga pemerintahan yang berwenang.
3. Bahwa *self regulation* diperlukan untuk mendukung mekanisme ODR. BANI sebagai lembaga arbitrase institusional yang berfungsi untuk melaksanakan arbitrase guna menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, telah memiliki peraturan tersendiri (*self regulation*) mengenai ODR. Hal tersebut dituangkan dalam SK BANI Arbitrase Elektronik 2020 yang baru saja keluar karena pandemi Covid-19 dan efektif berlaku mulai 28 Mei 2020. Selain BANI, beberapa *online shopping* di Indonesia juga memiliki *self regulation* untuk mengatur mekanisme ODR. Tokopedia memiliki Pusat Resolusi sebagai salah satu bentuk ODR. Tidak terbatas pada Pusat Resolusi, Tokopedia, BliBli, BukaLapak, Elevenia, dan BerryBenka juga telah menggunakan sistem penyelesaian sengketa secara ODR yang bekerjasama dengan profesional penunjang, yaitu PT VADS Indonesia. Layanan sistem ODR yang disediakan berupa layanan *inbound contact center* atau layanan *live chat* yang dilakukan secara *online*.



4. Bahwa peraturan ODR yang dimuat dalam ketentuan Pasal 72 ayat (2) PP PMSE serta *self regulation* dari lembaga institusional dan *online shopping* masih belum cukup untuk mengatur proses terselenggaranya ODR. Hal ini karena belum terpenuhinya peran utama Pemerintah sebagai fasilitator pemanfaatan teknologi dalam informasi dan transaksi elektronik sesuai yang termuat dalam ketentuan Pasal 91 PP PTSE, antara lain sebagai fasilitator pelaksanaan kebijakan dan infrastruktur. Sehingga, hal ini menyebabkan teknis pelaksanaan dari ODR masih kabur dan mengakibatkan belum adanya jaminan yang pasti terhadap keabsahan ODR serta kepastian hukum konsumen.

B. Saran

Masih terdapat banyak keterbatasan terhadap hasil penelitian ODR yang dilakukan oleh peneliti, terutama terhadap mekanisme dan keabsahan hasil ODR. Oleh karena itu, diharapkan bahwa kedepannya, untuk mendukung pelaksanaan ODR yang semakin hari semakin canggih mengikuti teknologi yang ada, Pemerintah perlu untuk memenuhi fungsinya sebagai fasilitator informasi dan transaksi elektronik, terutama dalam hal penyelesaian sengketa secara elektronik. Hal ini dapat diwujudkan dengan pemenuhan ketentuan Pasal 91 PP PTSE. Pemerintah dapat membangun dan menciptakan teknologi tersendiri berupa *platform* yang memiliki fungsi seperti *video conference*, *audio conference*, *data security* dan lain lain, yang dapat digunakan khalayak umum, terutama konsumen dalam transaksi elektronik untuk mendukung teknis terlaksananya ODR. Sehingga, peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih lagi terkait implementasi hal tersebut dan dapat membandingkannya dengan pelaksanaan ODR di negara-negara lain



terutama dalam hal teknis dan infrastruktur yang digunakan, diharapkan kajian tersebut dapat berguna untuk perkembangan implementasi ODR di Indonesia.





DAFTAR BACAAN

- Adolf, Huala. 2020. *Hukum Penyelesaian Sengketa Internasional*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Amriani, Nurnaningsih. 2011. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Atmadja, I Dewa Gede dan I Nyoman Putu Budiarta. 2018. *Teori-Teori Hukum*. Malang: Setara Press.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, Bandung: Nusa Media.
- Irawan, Candra. 2017. *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa di Indonesia*, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Kansil, C. S. T. 1986. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Kolopaking, Anita D. A.. 2013. *Asas Iktikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak melalui Arbitrase*. Bandung: Alumni.
- Kristiyanti, Celine Tri Siwi. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Miru, Ahmadi. 2017. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Depok: Rajawali Pers.
- Nalle, Victor Imanuel W. 2017. *Ilmu Perundang-undangan*. Yogyakarta: Suluh Media.
- Rozama, Nia Anggraini, dkk. 2019. *Statistik e-Commerce 2019*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2003. *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Wang, Faye Fangfei. 2009. *Online Dispute Resolution: Technology, Management and Legal Practice From an International Perspective*, UK: Chandos.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. 2003. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Arafah, Khadijah Nur, 2018, “Penyelesaian Sengketa *e-Commerce* Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam)”, *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayattullah.
- Nabilah, Ulfah, 2018, “Perbandingan Perlindungan Hukum Terhadap Para Pihak Dalam Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Secara *Online* Melalui *Marketplace*”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
- Permata, Debora Indah, 2017, “Penyelesaian Sengketa Bisnis Internasional melalui *Online Dispute Resolution* (ODR)”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.
- Purba, Joshua, 2018, “Penyelesaian Sengketa *Online Marketplace* Antara Penjual dan Pembeli Melalui *Online Dispute Resolution*”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Lampung.
- Rizaldi, Muhammad, 2012, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi *E-Commerce* dalam Lingkup *Business to Consumer* Melalui *Online Dispute Resolution*”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Roihanah, Liza, 2008, “Wanprestasi dan Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Melalui Internet *Business to Consumer* (B2C)”, *Tesis*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Yulianti, Lulu, 2018, “Prospek Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase Asing Berbasis *Online* di Indonesia”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Yudda, Hamda Satria, 2018, “Tinjauan Terhadap Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*) berdasarkan *United Nations Commission On International Trade Law* (UNCITRAL) *Arbitration Rules* dan Implementasinya di Indonesia”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Andalas.
- Zain, M. Ridwan, 2018, “Tinjauan Yuridis Jual Beli pada Media Internet Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen dalam Kaitannya dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.
- Aziz, Muhammad Faiz dan Muhammad Arif Hidayah, 2020, “Perlunya Pengaturan Khusus *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia untuk



Fasilitasi Penyelesaian Sengketa *e-Commerce*” *Jurnal Dinamika Sosbud*, Vol. 9 No. 2.

Lenti, Febri Nova, 2017, “Rekayasa Proses Bisnis *e-Commerce* B2B-B2C Menggunakan Sistem Afiliasi” *Jurnal Informatika dan Komputer* Vol. 2 No. 1.

Rosadi, Otong, 2010, “Hukum Kodrat, Pancasila dan Asas Hukum Dalam Pembentukan Hukum di Indonesia”, *Jurnal Dinamika Hukum* Vol.10 No.3.

Setyawati, Desy Ary dan Dahlan, M. Nur Rasyid, 2017, “Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik”, *Jurnal Syiah Kuala Law*, Vol. 1. No. 3.

Silalahi, Rumelda, 2019, “Kajian Hukum Atas Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Secara Konsiliasi”, *Jurnal Darma Agung*, Vol. 27 No. 2.

Simamora, Janpatar, 2014, “Tafsir Makna Negara Hukum dalam Perspektif UUD RI 1945”. *Jurnal Dinamika Hukum* Vol. 14 No. 3.

Slamet, Sri Redjeki, 2013, ”Tuntutan Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan dengan Wanprestasi”, *Lex Jurnalica* Vol. 10 No.2.

Sutiyoso, Bambang, 2008, “Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui *Online Dispute Resolution*” *Jurnal Mimbar Hukum* Vol. 20 No. 2.

Talib, Idris, 2013, “Bentuk Putusan Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Mediasi”, *Jurnal Lex et Societas*, Vol. 1 No. 1.

Taufikurrahman, 2015, “*Alternative Dispute Resolution* (ADR) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen” *Jurnal Iqtishadia* Vol.2, No.1.

Utama, Gagah Satria, 2017, “*Online Dispute Resolution : A Revolution in Modern Law Practice*” *Jurnal Business Law Review*, Vol.3 No.1.

Zaini, Zulfi Diane, 2011, “Implementasi Pendekatan Yuridis Normatif dan Pendekatan Normatif Sosiologis dalam Penelitian Ilmu Hukum” *Jurnal Pranata Hukum*, Vol. 2 No. 2.

BANI, “Badan Arbitrase Nasional Indonesia”, <http://baniarbitration.org> diakses 12 April 2021.



- Kominfo, “Kemkominfo: Pertumbuhan e-Commerce Indonesia Capai 78 Persen”,
https://kominfo.go.id/content/detail/16770/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesia-capai-78-persen/0/sorotan_media,
 diakses 14 September 2020.
- Kominfo, “UU Revisi ITE Ditandatangani Presiden dan Mulai Berlaku 25 November 2016”,
https://kominfo.go.id/content/detail/8463/siaran-pers-kementerian-komunikasi-dan-informatika-no-87hmkominfo122016-tentang-uu-revisi-ite-ditandatangani-presiden-dan-berlaku-mulai-25-november-2016/0/siaran_pers#:~:text=UU%20Revisi%20ITE%20Ditandatangani%20Presiden%20dan%20Berlaku%20mulai%2025%20November%202016&text=Naskah%20Undang%20Undang%20tentang%20Perubahan,Undang%20Nomor%2019%20Tahun%202016p, diakses 02 Oktober 2020.
- PT VADS Indonesia, “E-Commerce”
<https://www.vads.co.id/industri/e-commerce/>, diakses 14 Maret 2021
- Suud, Yuswardi A., “BPKN: Pengaduan E-Commerce 2020 Melonjak, Didominasi Phishing dan OTP”,
<https://cyberthreat.id/read/7053/BPKN-Pengaduan-E-Commerce-2020-Melonjak-Didominasi-Phishing-dan-OTP>, diakses 08 September 2020.
- Tokopedia, “Apa itu Pusat Resolusi?”
<https://www.tokopedia.com/help/article/apa-itu-pusat-resolusi>, diakses 14 Maret 2021.
- Tokopedia, “Bisa Selesaikan Kendalamu, Ketahui Perbedaan Pusat Resolusi & Pusat Bantuan”
<https://seller.tokopedia.com/edu/perbedaan-pusat-resolusi-pusat-bantuan/>, diakses 27 Juni 2021
- YK Design, “YK DESIGN YK-122 Meja Lipat Portable Meja Laptop/Makan/Belajar Serba Guna Meja Komputer”
<https://shopee.co.id/product/170279296/7444964876?smtt=0.27177007-1616032672.3>, diakses 17 Maret 2021

