

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SECARA ONLINE  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 08 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG NO 30 TAHUN  
1999 TENTANG ARBITRASE DAN ALTERNATIF PENYELESAIAN  
SENGKETA**

**Tamara May Permata Misbach<sup>1</sup>**

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang  
Jl. Mayjen Haryono Nomor 193, Kota Malang  
Email : [tamaramay4@gmail.com](mailto:tamaramay4@gmail.com)

**ABSTRACT**

*In consumer dispute resolution, there are 2 (two) forms of out-of-court trials which consumer can choose: Dispute Settlement Board (BPSK) and Online Arbitration (Online Dispute Resolution). This Problem formulations in this study are: 1. How to resolve consumer disputes through the Consumer Dispute Settlement Agency based on Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection? 2. How to Settle Consumer Disputes Through Arbitration Institutions online to protect consumer rights based on the Law Law Number 30 Year 1999 Concerning Arbitration and Alternative Dispute Resolution? This research uses Normative Juridical method –a law research which is a scientific activity to judge on decrees through primary and secondary approaches. The results of the research on Dispute Resolution by Dispute Settlement Board and Online Arbitration could give decision satisfaction to the consumer and business agency in which their rights to receive goods and/or services are aggrieved. Both forms result in strength of decisions that are final and have permanent legal force.*

**Keywords:** *Consumer Dispute, Dispute Settlement Board (BPSK), Online Arbitration*

**ABSTRAK**

Dalam penyelesaian sengketa kosumen ada 2 (dua) bentuk peradilan di luar pengadilan yang dapat menjadi pilihan konsumen yaitu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Arbitrase secara online (*Online Dispute Resolution*). Rumusan Masalah dalam penelitian ini yaitu: 1. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?, 2. Bagaimana Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Arbitrase secara online untuk melindungi hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Peyelelesaian Sengketa? Penelitiannya dilakukan dengan metode hukum Yuridis Normatif, penelitian hukum yang merupakan kegiatan ilmiah untuk memberikan penilaian terhadap keputusan-keputusan melalui pedekatan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

primer dan sekunder. Hasil Penelitian dalam Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Arbitrase secara Online dalam penyelesaian sengketa lembaga tersebut mampu memberikan kepuasan putusan kepada konsumen dan pelaku usaha yang pihaknya dirugikan dalam hak-haknya menerima barang dan/atau jasa dalam kekuatan putusnya sama sama bersifat final dan memiliki kekuatan hukum tetap.

**Kata Kunci** : Sengketa Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Arbitrase Online

## PENDAHULUAN

Kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang sudah semakin berkembang, sistem penyelesaian sengketa tidak hanya dapat dilakukan melalui jalur pengadilan biasa (litigasi), namun dapat dilakukan melalui penyelesaian sengketa alternatif arbitrase online (non litigasi). Dengan adanya penyelesaian sengketa arbitrase ini dapat mempermudah penyelesaian sengketa, lebih murah, dan dapat mempersingkat waktu atau pekerjaan seseorang.

Untuk itu dalam tingkat bidang ilmu pengetahuan yang semakin pesat perkembangannya, dan kemudian munculah inovasi penyelesaian sengketa melalui arbitrase online, yang dapat mempermudah dan mempersingkat pekerjaan jika memang tidak dapat untuk melakukan pengadilan biasa.

Cara penyelesaian sengketa melalui arbitrase telah diakui keberadaannya dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman pasal 3 ayat (1), ketentuan ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian perkara dilakukandi luar pengadilan negara melalui peramaian atau arbitrase.

Dalam penyelesaian sengketa ada pula hubungannya dengan perlindungan konsumen, peristiwa yang sering terjadi adalah konsumen melakukan atau membuat tuntutan untuk memenuhi haknya sebagai konsumen yang di rugikan oleh suatu produk barang dan jasa.<sup>2</sup> Di Indonesia telah banyak dikeluarkannya Peraturan Perundang-Undangan Perlindungan Konsumen, yang diantaranya dari tingkat undang-undang sampai ke peraturan-peraturan tingkat menteri dan peraturan intansi dibawahnya. Diantara peraturan perundang-undangan tersebut, ada yang dibuat sejak

---

<sup>2</sup> Celina Tri Siwi Krisdayanti, (2008), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, h.188

sebelum masa kemerdekaan Republik Indonesia dan hingga kini yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen masih tetap berlaku setelah mengalami berbagai bentuk perubahan, penyesuaian, dan atau penambahan sesuai kebutuhan masyarakat Indonesia.<sup>3</sup>

Berdasarkan latar belakang sebagai mana telah dijelaskan diatas, penulis merasa perlu untuk mengkaji dan meneliti permasalahan sebagai berikut; Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen? Bagaimana Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Arbitrase secara online untuk melindungi hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Peyelesaian Sengketa?

Tujuan Penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Peraturan Perundang-Undangan Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Melalui lembaga arbitrase online, dalam halnya untuk melindungi konsumen atau pelaku usaha yang dirugikan. Manfaat yang diberikan dalam penelitian ini untuk pembaca sebagai kajian dan pengetahuan untuk mengetahui penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan melalui Lembaga Arbitrase secara Online berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam memenuhi hak-hak konsumen.

Jenis penelitian dalam penulisan ini adalah jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan hukum primer dan sekunder. Dalam penelitian hukum normatif atau kepustakaan, yang mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum yaitu, penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka.

---

<sup>3</sup> Janus Sidabalok, (2006), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, h. 39

## PEMBAHASAN

Pengertian Arbitrase berasal dari kata "*Arbitrase*" (bahasa latin) yang berarti "kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara menurut kebijaksanaan." Menurut Frank Elkoury dan Etna Elkoury, arbitrase adalah suatu proses yang mudah atau *symple* yang dipilih oleh para pihak dengan cara sukarela yang ingin agar perkaranya diputus oleh juru pisah yang netral sesuai dengan pilihan mereka dimana berdasarkan dengan keputusan yang seadil-adilnya dalam perkara tersebut.<sup>4</sup>

*Online Dispute Resolution* merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa dengan menggunakan media elektronik dan jaringan internet dalam proses penyelesaian sengketanya sehingga para pihak yang bersengketa tidak harus bertemu muka secara fisik. Yang pada awalnya online dispute resolution hanya dikembangkan dalam bidang teknologi dalam hal *Cybercrime*, seperti pencurian data, konten website, penyalahgunaan penggunaan data pribadi, dan sebagainya.<sup>5</sup>

Konsumen berasal dari peralihan bahasa dari kata *consumer* dalam bahasa Inggris-Amerika yang berarti "pemakai" kemudian di Amerika Serikat dalam arti luasnya yaitu "Korban pemakaian produk yang cacat" baik korban tersebut dikatakan sebagai pembeli maupun korban yang bukan pembeli namun pemakai.<sup>6</sup> Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen terhadap kepentingan konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah peradilan khusus konsumen yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses perkara berjalan dengan cepat, sederhana dan juga murah. Putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa

---

<sup>4</sup> M. Husseyn dan A. Supriyani Kardono, (1995), *Hukum dan Lembaga Arbitrase di Indonesia*, Jakarta: Proyek Pengembangan Hukum Ekonomi dan Penyempurnaan Sistem Pengadaan; Kantor Kementrian Negara Koordinator Bidang Ekonomi Keuangan dan Pengawasan Pembangunan h. 2

<sup>5</sup> Rao, G. Ramachandra, n. d., *Problem and Prospects of Online Dispute Resolution*, diakses pada tanggal 5 desember 2019, Pukul 11.12

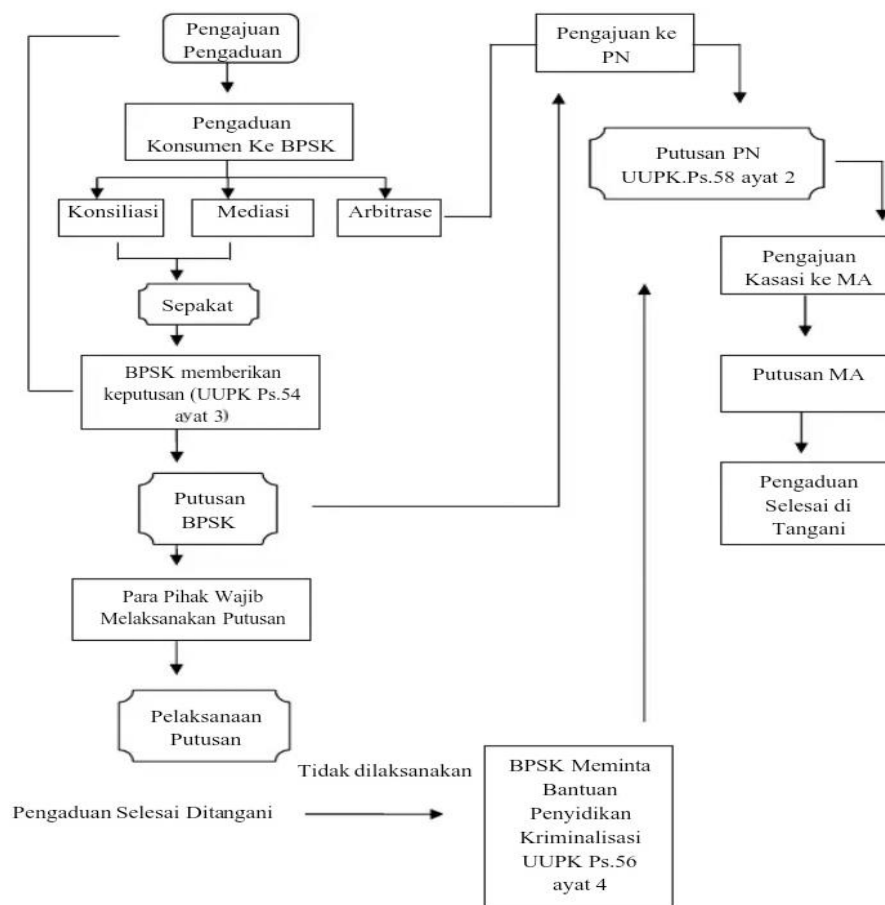
<sup>6</sup> Celina Tri Siwi Krisdayanti, *Ibid.* h. 23

Konsumen tidak dapat diajukan Banding kecuali perkara tersebut bertentangan dengan hukum yang berlaku.<sup>7</sup>

## Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### 1. Prosedur Penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Alur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.



telah diuraikan secara singkat proses atau prosedur dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang telah diserahkan kepadanya

<sup>7</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, (2000), *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka, h 126

dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari terhitung pada saat gugatan diterima oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen juga telah memberikan jangka waktu yang pasti bagi penyelesaian perselisihan sengketa konsumen yang timbul, yakni 21 (dua puluh satu) hari untuk proses pada tingkat pengadilan, dan untuk 30 (tiga puluh) hari untuk diselesaikan oleh Mahkamah Agung, dengan jeda masing-masing 14 (empat belas) hari untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri maupun ke kasasi Mahkamah Agung.

Pemberitahuan putusan secara tertulis kepada pelaku usaha yang disertai dengan bukti penerimaan atau bukti pengiriman, yang selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak keputusan yang ditetapkan, pemberitahuan putusan yang dimaksud dianggap sudah diterima oleh pelaku usaha terhitung sejak hari dan tanggal pelaku usaha menandatangani bukti penerimaan surat pemberitahuan putusan.

## **2. Ganti Rugi Bagi Pelaku Usaha**

Jika gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan pada pasal 40 Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, dapat diterapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, yaitu: Ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dimuat dalam pasal 10 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jo. Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 berupa :

- 1) Pengambilan uang.
- 2) Pengganti barang dan/atau jasa yang sejenisnya atau setara nilainya.
- 3) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan

Dilihat dari pengertian sengketa konsumen, maka yang dapat dimintai ganti rugi yang dapat dituntut adalah :

- 1) Karena kerusakan;
- 2) Karena Pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi dan/atau memanfaatkan jasa;

### **3. Sanksi Bagi Pelaku Usaha**

Jika gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan pada pasal 40 Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, dapat diterapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, yaitu: Ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dimuat dalam pasal 10 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jo. Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 berupa :

- 1) Pengambilan uang.
- 2) Pengganti barang dan/atau jasa yang sejenisnya atau setara nilainya.
- 3) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan

Dilihat dari pengertian sengketa konsumen, maka yang dapat dimintai ganti rugi yang dapat dituntut adalah :

- 1) Karena kerusakan;
- 2) Karena Pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi dan/atau memanfaatkan jasa;

### **4. Kekuatan Putusan Dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Dasar hukum kekuatan putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), bersifat final dan mengikat, hal ini secara jelas dan tegas telah diatur dan diterapkan dalam pasal 54 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat.

Keputusan Menteri Nomor 350/MPP/Kep/12/2000 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kekuatan Putusan diatur dalam pasal 42 ayat 1 yang menyatakan bahwa "Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan putusan yang final dan mempunyai kekuatan hukum tetap". Final yaitu Penyelesaian Sengketa yang harusnya sudah selesai atau berakhir dan tidak adanya upaya hukum keberatan, sedangkan Mengikat yaitu memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh para pihak.

Walaupun demikian dari para pihak yang bersengketa ada kemungkinan tersebut untuk mengajukan banding, padahal dalam Pengadilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sengketa yang telah diputus tidak dapat dilakukan Banding kecuali kasus perkaranya memiliki hubungan dalam peradilan diluar pengadilan atau Badan Penyelesaian sengketa tidak sesuai dengan Ketentuan-Ketentuannya dalam memutus suatu perkara.

## **Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Arbitrase secara online untuk melindungi hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Peyelesaian Sengketa**

### **1. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase Secara Online**

Perjanjian arbitrase menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa sudah di tetukan bahwa perjanjian arbitrase harus tertulis, namun didalam Undang-Undang tersebut tidak di jelaskan perjanjian tersebut tertulis diatas media kertas atau tertulis dalam suatu media elektronik, penyelesaian sengketa melalui arbitrase konvensional mendasarkan kegiatannya pada pertukaran dan pemeriksaan dokumen berdasarkan media kertas (*paper base*).

Para pihak yang memilih jalur perdamaian penyelesaian sengketya di luar pengadilan dapat memilih sesuai dengan keinginannya melalui penyelesaian sengketa seperti, Naegosiasi, Mediasi, dan Arbitrase. Begitu pula dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dilakukan secara online, didalam buku yang ditulis oleh Paustinus Siburian<sup>8</sup> yang mengatakan dalam penyelenggaraan arbitrase secara online tidak hanya dilakukan oleh penyedia jasa yang khusus bergerak dalam bidang tersebut saja, melainkan dalam badan arbitrase tradisional juga sudah menggunakan secara online sebagai alternatif terhadap arbitrase internasional.

*Finally, evaluating the current justice institutions by formulating clear direction of each institution would be needed in order to avoid overlapping*

---

<sup>8</sup> Paustinus Siburian, (2004), *Arbitrase Online: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdagangan Secara Elektronik*, Jakarta: Djambatan, h. 87-94



*among the in prosecuting the cases. By this, it is hope that pursuing perpetrators to the judicial proveedings following their violent actions wouldbe more well-han-dled.*<sup>9</sup>

Dapat diartikan dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dalam mengavaluasi suatu lembaga peradilan merumuskan atau mengatur sebuah kebijaksanaan dengan mengarahkan dengan jelas dan sudah sesuai dengan Undang-Undang yang mengaturnya. Dalam Institusi atau suatu lembaga akan diperlukan untuk mengadili, dan memberikan solusi agar menghindari tumpang tindih diantara para pihak yang bersengketa dalam kasusnya. Dengan ini diharapkan bahwa mengejar pelaku untuk proses prngadilan dengan bukti melakukan perbuatan curang, salah, atau yang tidak semestinya, maka pelaku tersebut akan ditangani dengan baik sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.

pada pasal 9 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, hal yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 6 yang berbunyi : “Dalam hal terdapat ketentuan lain selain yang diatur dalam pasal 5 ayat 4 yang mensyaratkan bahwa suatu informasi harus berbentuk tertulis dan asli, Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dianggap sah sepanjang informasi yang tercantum di dalamnya dapat diakses, dijamin keutuhannya, dan dapat dipertanggung jawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan”.

Sesuai dengan pada pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, suatu perjanjian arbitrase tidak menjadi batal disebabkan oleh keadaan di bawah ini :

- a. Meninggalnya salah satu pihak;
- b. Bangkrutnya salah satu pihak;
- c. Novasi;

---

<sup>9</sup> Ahmad Bastomi, *The Implementation Of Transitional Justice In Contemporary Indonesia*, Fakultas Hukum Universitas Islam Malang, Yurispruden Vol 1, Nomor 1, Januari 2018.

- d. Insolvensi salah satu pihak;
- e. Pewarisan;
- f. Berlakunya syarat-syarat hapusnya perikatan pokok;
- g. Bilamana pelaksanaan perjanjian tersebut dialih tugaskan pada pihak ke 3 dengan persetujuan pihak yang melakukan perjanjian arbitrase tersebut;
- h. Berakhirnya atau batalnya perjanjian pokok;

Untuk menjalankan persidangan arbitrase online, maka dibutuhkan adanya tahapan-tahapan sebagai berikut:<sup>10</sup>

a. Permulaan

Pengiriman perkara oleh pemohon dapat dilakukan melalui e-mail atau jika lembaga arbitrase sudah menyiapkan dalam situsnya form online untuk berperkara, maka perkara baru dapat didaftarkan secara online. Lembaga arbitrase memberikan informasi atau balasan melalui e-mail kepada pemohon maupun termohon, jika lembaga arbitrase menilai para pihak kurang mempunyai kepastian hukum untuk melakukan arbitrase online maka dapat dilakukan prosedur arbitrase secara tradisional.

b. Pernyataan dan dokumen tertulis

Para pihak harus mengajukan pernyataan dan dokumen tertulis terlebih dahulu untuk di ajukan kepada arbiter dan pihak lawan dalam rangka menjamin prinsip prinsip kontradiksi. Kemudian untuk pengadilan arbitrase online para pihak dapat mengajukan bukti elektronik yang disediakan dalam situsnya dengan pencarian baik melalui www maupun penyediaan file dan bukti fisik untuk mendukung argumen-argumennya. Untuk memeriksa dokumen elektronik, maka dilakukan pengecekan terhadap file-file dan alat bukti fisik untuk mendukung argumen-argumennya.

c. Persidangan

Proses pemeriksaan secara lisan maupun elektronik dapat dilakukan sesuai kesepakatan oleh para pihak, namun biaya yang ditanggung untuk menyelenggarakan persidangan secara elektronik sangat mahal. Dengan

---

<sup>10</sup> *Ibid*, h. 129-132

adanya kemajuan teknologi yang semakin berkembang, persidangan antara pemohon dan termohon di hadapan arbiter dapat dilakukan dengan handphone melalui 3G ataupun memulai video conference.

d. Permusyawaratan *online*

Bagian dari proses arbitrase adalah jika arbitrase dilakukan oleh majelis yang lebih dari satu orang maka akan dilakukan permusyawaratan oleh para arbiter. Jika para arbiter berada di wilayah yang berbeda maka musyawarah akan dilakukan melalui e-mail, sehingga diperlukan waktu untuk melakukan musyawarah.

e. Pengiriman putusan

Setelah keluarnya putusan, kemudian para pihak menerima pemberitahuan adanya suatu putusan secara e-mail ataupun dengan memanfaatkan sarana komunikasi elektronik lainnya. Dalam pasal 55 dan pasal 57 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa:

Pasal 55

“apabila pemeriksaan sengketa telah selesai, pemeriksaan segera ditutup dan ditetapkan hari persidangan untuk mengucapkan putusan arbitrase”.

Pasal 57

“putusan diucapkan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari setelah pemeriksaan dititip”.

Dalam arbitrase online, bentuk tata caranya yaitu: pendaftaran perkara, pemilihan arbiter, penyerahan dokumen-dokumen, permusyawaratan para arbiter dalam hal tribunal arbitrase lebih dari seorang arbiter, pembuatan putusan, serta pemberitahuan akan adanya putusan dilakukan secara online.<sup>11</sup>

Hal yang berkaitan dengan masalah kekuatan sistem pembuktian dari Informasi, Dokumen, dan Tanda Tangan Elektronik dituangkan dalam pasal 5 s/d 12 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Sebagaimana telah berkembangnya penggunaan sarana elektronik dalam berbagai transaksi, di samping itu memberikan manfaat yang positif yakni adanya kemudahan bertransaksi, juga dapat memberikan manfaat yang sangat

---

<sup>11</sup> *Ibid.* h. 37.

besar terhadap penyimpanan dokumen sebagai hasil dari kegiatan usaha yang dilakukan. Namun, disamping keuntungan yang diketahui adapun kelemahan atau kekurangan yang dihadapkan pada masalah alat bukti dalam pengadilan.

Jika dilihat dari alat bukti yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata penyampaian dokumen melalui elektronik maupun pembuatan perjanjian secara online tidak termaksud dalam alat bukti perdata. Menurut Sudikno Mertokusumo, alat bukti surat atau alat bukti tulisan adalah segala sesuatu yang memuat tanda-tanda baca, dimaksud untuk mencurahkan isi hati atau menyampaikan buah pikiran seseorang dan dipergunakan sebagai pembuktian.<sup>12</sup>

Bukti-bukti elektronik, seperti dalam proses di pengadilan, bukti yang diperlukan dalam mendukung argumen-argumen yang diajukan. Dalam bukti-bukti elektronik ini diproduksi dan kekuatan bukti elektronik ini sebagai alat bukti, namun sudah dipastikan belum ada Undang-Undang yang mengatur tentang kekuatan pembuktian dari elektronik ini dan dalam sebuah pembuktian sudah dirancang melalui pasal 4 Rumusan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Teknologi Elektronik, yaitu:

- 1) Informasi elektronik memiliki kekuatan hukum sebagai alat bukti yang sah;
- 2) Bentuk tertulis (*print out*) dari informasi elektronik merupakan alat bukti dan memiliki akibat hukum yang sah;
- 3) Informasi elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan sistem elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

Mendapatkan alat bukti elektronik dalam penyelenggaraan yang dilakukan secara elektronik baik untuk keseluruhan maupun untuk sebagiannya, jika perdagangan secara elektronik dapat dilakukan secara langsung maka para pihak dapat membuktikannya berdasarkan elektronik, sedangkan jika perdagangan dilakukan secara tidak langsung maka pihak lain mempunyai bukti-buktinya berupa bukti fisik.

---

<sup>12</sup> Sudikno Mertokusumo, (2002), *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Edisi Keenam, Yogyakarta: Lyberty, h. 141

Selanjutnya proses pemberian pendapat mengikat dan mediasi berlangsung paling lama 30 hari masa kerja, sedangkan arbitrase paling lama 180 hari masa kerja, dengan menggunakan peraturan dan acara Badan Arbitrase Nasional Indonesia. Biaya perkaranya terdiri dari 3 macam; pertama, biaya pendaftaran, sebesar Rp. 1.600.000,- yang dibayarkan pada saat pendaftaran permohonan. Kedua, biaya pemeriksaan untuk melaksanakan sidang, hearing, memanggil saksi-saksi, yang ditanggung at cost oleh para pihak. Ketiga, biaya layanan profesional, adalah ongkos atas jasa yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara para pihak atau dihitung berdasarkan presentase tertentu dari nilai sengketa.

Para pihak dalam mediasi dapat membuat kesepakatan bagaimana pembagian beban biaya berperkara antara mereka. Sedangkan para arbiter akan memutuskan siapa yang benar dan siapa yang salah, maka pada prinsipnya pihak yang dinyatakan bersalah yang akan menanggung seluruh biaya arbitrase, apabila tuntutan di kabulkan sebagian, biaya ditanggung oleh para pihak dalam pembagian beban yang dianggap adil oleh arbiter.<sup>13</sup>

## **2. Kekuatan Putusan Arbitrase Online Dalam Melindungi Hak-Hak Konsumen**

Putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak disebut dalam pasal 60, kemudian dalam pasal 61 dijelaskan pelaksanaan putusan arbitrase para pihak tidak melaksanakannya secara sukarela, karena putusan dilaksanakan berdasarkan perintah Ketua Pengadilan Negeri atas permohonan salah satu pihak yang bersengketa.

Pasal 63

“Perintah Ketua Pengadilan Negeri Tertulis pada lembar asli dan salinan otentik putusan arbitrase yang dikeluarkan”.

Pasal 64

“Putusan arbitrase yang telah dibubuhi perintah Ketua Pengadilan Negeri, dilaksanakan sesuai ketentuan pelaksanaan putusan dalam perkara perdata yang putusannya telah mempunyai kekuatan hukum tetap”.

Pada pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan bahwa: “Terhadap putusan

---

<sup>13</sup> Abdurachim Husein, <http://www.BANI.org/in/refarticles10.php>

arbitrase para pihak dapat mengajukan permohonan pembatala apabila putusan tersebut didugamengandung unsur –unsur sebagai berikut:

- a. Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu;
- b. Setelah putusan diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan, yang disembunyikan oleh pihak lawan; atau
- c. Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak lawan pemeriksaan sengketa.”

Dengan demikian putusan arbitrase dapat batal demi hukum dan tetap ketika dalam pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak sesuai dengan unsur-unsur tersebut. Jika putusan dari permohonan pembatalan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pihak pemohon, sebagaimana telah diatur dalam pasal 72 ayat (4) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 putusan terhadap pemohon pembatalan putusan arbitrase dapat diajukan permohonan banding ke Mahkamah Agung yang dimaksud dengan banding adalah hanya terhadap pembatalan putusan arbitrase sebagai mana di maksud dalam pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang sudah di jelaskan diatas sebelumnya.

Upaya hukum banding ke Mahkamah Agung hanya dapat diajukan dalam hal Majelis Hakim yang memeriksa dan mengadili permohonan pembatalan putusan arbitrase. Jika Majelis Hakim menolak permohonan tersebut dan putusan arbitrase tetap berlaku, maka seharusnya menurut Undang-Undang Arbitrase tidak ada upaya hukum yang dapat diajukan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Kepentingan konsumen sering sekali diabaikan dan hak konsumen yang berpotensi dilanggar oleh pelaku usaha, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. adanya hubungan perikatan antara pelaku usaha dan konsumen, baik itu berdasarkan perjanjian maupun karena Undang-Undang

menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Pelaku usaha wajib memberikan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan yang diperjanjikan, apabila kewajiban itu dilanggar maka konsumen memiliki haknya untuk di dengarkan pendapat dan keluhannya. Gugatan ditolak atau gugatan di terima, apabila pelaku usaha tidak mengajukan keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meminta penetapan eksekusi kepada pengadilan negeri atas putusan tersebut, dan pelaku usaha wajib melaksanakannya.

2. Arbitrase online merupakan proses tata cara penyelesaian sengketa melalui media masa elektronik yang bermanfaat di area digital dan ditengah perkembangan zaman yang orang-orangnya sangat sibuk, karena tuntutan pekerjaan, bisnis dan lain-lainnya atau disebutnya zaman milenial, yang bergantung pada alat komunikasi elektronik untuk pekerjaannya. Tetapi belum adanya payung hukum atau perlindungan hukum yang mengatur secara jelas dan tegas tentang arbitrase online ini, dalam arbitrase sebelumnya dari para pihak harus melakukan perjanjian terlebih dahulu dan dapat memilih untuk melalui penyelesaian sengketa seperti apa, untuk menjamin hak-hak dan perlindungan konsumen bagi para pihak serta agar pelaksanaan arbitrase online bisa berjalan efektif mengikat para pihak untuk melaksanakan putusannya seperti di dalam penyelesaian sengketa secara konvensional pada umumnya.

### **Saran**

1. Dalam Badan Penyelesaian Sengketa konsumen agar melaksanakan sepenuhnya kewajibannya yaitu wajib menyelesaikan sengketa konsumen dalam waktu 21 hari dalam masa kerja sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan Tentang Perlindungan Konsumen serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat kepada masyarakat di media sosial, dunia pendidikan atau televisi tentang cara penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Perlu dibentuknya peraturan mengenai arbitrase online serta sosialisasi mengenai arbitrase online agar prosesnya menjadi efektif dan mudah bagi masyarakat indonesia.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Menpendag) Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

### **Buku-Buku**

Celina Tri Siwi Krisdayanti, (2008), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, h.188

Janus Sidabalok, (2006), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, h. 39

M. Husseyn dan A. Supriyani Kardono, (1995), *Hukum dan Lembaga Arbitrase di Indonesia*, Jakarta: Proyek Pengembangan Hukum Ekonomi dan Penyempurnaan Sistem Pengadaan; Kantor Kementrian Negara Koordinator Bidang Ekonomi Keuangan dan Pengawasan Pembangunan h. 2

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, (2000), *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka, h 126

Paustinus Siburian, (2004), *Arbitrase Online: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdagangan Secara Elektronik*, Jakarta: Djambatan, h. 87-94

Sudikno Mertokusumo, (2002), *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Edisi Keenam, Yogyakarta: Lyberty, h. 141

### **Jurnal**

Rao, G. Ramachandra, n. d., *Problem and Prospects of Online Dispute Resolution*, diakses pada tanggal 5 desember 2019, Pukul 11.12

Ahmad Bastomi, *The Implementation Of Transitional Justice In Contemporary Indonesia*, Fakultas Hukum Universitas Islam Malang, Yurispruden Vol 1, Nomor 1, Januari 2018.

### **Website**

Abdurachim Husein, <http://www.BANI.org/in/refarticles10.php>