

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE) DI BPSK DENPASAR

Oleh:

Anak Agung Gede Mahardhika Geriya
Ida Bagus Putu Utama
I Made Dedy Priyanto

Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRACT:

The article, entitled "Implementation of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection On Online Transaction (E-Commerce) in the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) Denpasar". The purpose of this thesis is to know and understand the implementation of UUPK in protecting consumers related to e-commerce transactions in BPSK Denpasar, and inhibiting factors in the implementation of UUPK in protecting consumers related to e-commerce transactions in BPSK Denpasar. This article uses the juridical empirical method. Implementation of e-commerce related UUPK in BPSK Denpasar not yet fully implemented. This is due to the lack of socialization of e-commerce from BPSK Denpasar. Constraints faced BPSK Denpasar in the implementation of UUPK related to e-commerce, among others, the absence of guarantee institutions for the validity of an online store which should serve to ensure the safety, comfort and safety in the transaction, there are online sites that do not include information that is complete and offenders businesses that are not present at the first call in some cases.

Keywords : Online Transaction (e-commerce), The Application, Protecting, Consumer

ABSTRAK:

Artikel ini berjudul "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Terhadap Jual Beli Online (E-Commerce) di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Denpasar". Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan memahami Implementasi UUPK dalam melindungi konsumen terkait transaksi e-commerce di BPSK Denpasar, dan faktor-faktor penghambat dalam implementasi UUPK dalam melindungi konsumen terkait transaksi e-commerce di BPSK Denpasar. Artikel ini menggunakan metode yuridis empiris. Implementasi UUPK terkait e-commerce di BPSK Denpasar belum terimplementasikan sepenuhnya. Hal ini dikarenakan belum adanya sosialisasi tentang e-commerce dari BPSK Denpasar. Kendala-kendala yang dihadapi BPSK Denpasar dalam implementasi UUPK terkait e-commerce antara lain belum adanya lembaga penjamin untuk keabsahan suatu toko online yang seharusnya berfungsi untuk menjamin keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam bertransaksi, masih ada situs online yang tidak mencantumkan informasi yang lengkap dan pelaku usaha yang

tidak hadir pada pemanggilan pertama pada beberapa kasus.

Kata Kunci : Transaksi *Online (e-commerce)*, Penerapan, Perlindungan, Konsumen

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kegiatan perdagangan di masyarakat telah berkembang sangat pesat. Hal tersebut dipengaruhi salah satunya dengan berkembangnya teknologi yang berbasis internet yang dikenal dengan nama *e-commerce*. Perkembangan *e-commerce* tidak terlepas dari laju pertumbuhan internet karena *e-commerce* berjalan melalui jaringan internet. Pertumbuhan pengguna internet yang sedemikian pesatnya merupakan suatu kenyataan yang membuat internet menjadi salah satu media yang efektif bagi perusahaan maupun perseorangan untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa kepada konsumen dari seluruh dunia. *E-commerce* merupakan model bisnis modern yang *non-fice* (tidak menghadirkan pelaku bisnis secara fisik) dan *non-sign* (tidak memakai tanda tangan asli. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebihpopulerdengan istilah*digitaleconomic*atau ekonomi digital¹.

Konsumen memiliki akses yang lebih besar pada bermacam-macam produk. Begitu pula bagi produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan pemasaran produk sehingga dapat memotong jalur distribusi yang akan berakibat pada penghematan biaya dan waktu, serta memudahkan produsen dalam menghimpun *database* pelanggan secara elektronik, di samping kemudahan-kemudahan lainnya. Sebaliknya, karena kedua belah pihak secara fisik tidak bertemu maka kemungkinan lahirnya bentukóentuk kecurangan atau kekeliruan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar. Dampak negatif dari *e-commerce* itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Denpasar merupakan kota terbesar di Provinsi Bali yang baik pusat

¹Richardus Eko Indrajit, 2001, *E-Commerce : Kiat dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya*, Jakarta, PT.Elex Media Komputindo, hal. 33

pemerintahan atau perdagangan ada di Kota Denpasar. Sehingga kemungkinan terbesar terjadinya hal-hal tersebut di atas ada di Kota Denpasar, karena merupakan kota sebagai pusat pemerintahan dan perdagangan. Terkait dengan hal tersebut, baik pelaku usaha maupun konsumen dapat melaporkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Denpasar. Karena BPSK Denpasar difungsikan sebagai lembaga untuk menyelesaikan sengketa konsumen sebagai perwujudan dari perlindungan hukum yang diberikan oleh Negara Indonesia.

1.2. Tujuan

Dari latar belakang diatas dapat dikemukakan rumusan masalah yang juga menjadi tujuan dari makalah ini yaitu : Bagaimanakah implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) Tentang Perlindungan Konsumen terkait transaksi jual beli *online (e-commerce)* di BPSK Denpasar dan Bagaimanakah faktor-faktor penghambat dalam implementasi UUPK terkait transaksi jual beli *online (e-commerce)* di BPSK Denpasar?

II. ISI

2.1. Metode Penelitian

Artikel ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris, karena penulis ingin meneliti langsung ke lapangan dan menganalisis penerapan atau implementasi dari UUPK terhadap transaksi jual beli *online (e-commerce)* di BPSK Denpasar.

2.2. Hasil dan Pembahasan

2.2.1. Implementasi UUPK Terkait Jual Beli *Online (e-commerce)* di BPSK Denpasar

Agar suatu kaidah hukum atau peraturan tertulis benar-benar berfungsi dan terimplementasikan dengan baik, maka senantiasa dapat dikembangkan kepada empat faktor, yaitu :

- 1) Kaidah hukum atau peraturan itu sendiri;
- 2) Petugas yang menjalankan atau yang menerapkan;
- 3) Fasilitas yang diharapkan akan mendukung pelaksanaan kaidah hukum;
- 4) Warga masyarakat yang terkena ruang peraturan tersebut.²

²Soerjono Soekanto I, 1980, *Sosiologi Hukum Dalam Masyarakat*, Jakarta : Rajawali Press, hal. 215.

BPSK dalam bekerja mengacu ke Kepmendag 350 Tahun 2001 tentang Tata Cara Beracara di BPSK dan diperkuat dengan SOP Pelayanan di BPSK, (Wawancara Tanggal 17 September 2015). Petugas yang menjalankan (BPSK) semuanya telah tersertifikasi sebagai mediator dari Mahkamah Agung. Fasilitas untuk mendukung pelaksanaan UUPK telah memadai. Namun, sosialisasi terhadap jual beli *online (e-commerce)* belum pernah dilakukan oleh BPSK.

BPSK Kota Denpasar sudah melakukan sosialisasi tentang perlindungan konsumen ke SD-SD sekitaran Denpasar. Kemudian kalau ada universitas-universitas lain (tentang kasus-kasus yang ada di BPSK). Sosialisasi tentang perlindungan konsumen juga sudah dilakukan dengan cara Dialog *Interview* lewat radio EL Koga dan RRI. Serta lewat televisi (Bali TV dan TVRI). Namun belum pernah mensosialisasikan tentang jual beli *online (e-commerce)*. (Wawancara Tanggal 15 September 2015)

Salah satu faktor rendahnya tingkat kesadaran hukum para konsumen untuk mempertahankan hak-haknya adalah karena sangat kurangnya sosialisasi, baik sebelum diundangkan maupun setelah diundangkannya UUPK. Banyak konsumen korban yang enggan untuk melakukan tindakan hukum, dan ternyata bukan hanya warga masyarakat biasa saja yang enggan, bahkan mahasiswa dan para Pegawai Negeri Sipil yang bergelar S1, bahkan S2 banyak yang belum mengetahui adanya UUPK ini.³

2.2.2. Faktor-Faktor Penghambat dalam Implementasi UUPK Terkait Transaksi Jual Beli *Online (E-Commerce)* di BPSK Denpasar

Masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh BPSK Denpasar dalam implementasi UUPK terkait jual beli *online (e-commerce)*. Kendala-kendalanya antara lain :

- 1). Belum adanya lembaga penjamin (*Certification Authority*) seperti misalnya lembaga COD (*Cash On Delivery*) untuk keabsahan suatu toko *online* yang seharusnya berfungsi untuk menjamin keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam bertransaksi.

³Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Cet. II, Kharisma Putra Utama, Jakarta, hal. 232.

- 2). Masih ada situs *online* yang tidak mencantumkan informasi yang lengkap. Masih ada pelaku usaha yang tidak mencantumkan alamat asli di dunia nyata, sehingga BPSK susah untuk memanggil pelaku usaha. Misalnya jika ada pelaku usaha yang ternyata beralamat asli di luar negeri.
- 3). Kendala dalam pelaksanaan kewenangan BPSK Denpasar adalah dalam pemanggilan pelaku usaha. Karena beberapa kasus, pelaku usaha yang dipanggil tidak hadir pada pemanggilan pertama.

III. KESIMPULAN

UUPK terkait transaksi *e-commerce* di BPSK Denpasar belum terimplementasikan sepenuhnya karena belum adanya sosialisasi tentang jual beli *online* (*e-commerce*) dari BPSK Denpasar. Faktor-faktor penghambat dalam implementasi UUPK terkait transaksi jual beli *online* (*e-commerce*) di BPSK Denpasar antara lain belum adanya lembaga penjamin untuk keabsahan suatu toko *online* yang seharusnya berfungsi untuk menjamin keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam bertransaksi, masih ada situs *online* yang tidak mencantumkan informasi yang lengkap dan pelaku usaha yang tidak hadir pada pemanggilan pertama pada beberapa kasus.

DAFTAR PUSTAKA

Richardus Eko Indrajit, 2001, *E-Commerce : Kiat dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya*, Jakarta, PT.Elex Media Komputindo.

Soerjono Soekanto I, 1980, *Sosiologi Hukum Dalam Masyarakat*, Jakarta : Rajawali Press.

Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya, Cet. II*, Kharisma Putra Utama, Jakarta

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Keputusan Menteri Perdagangan Dan Perindustrian Nomor 350 Tahun 2001 tentang Tata Cara Beracara