

Jurist-Diction

Volume 1 No. 2, November 2018

Article history: Submitted 1 October 2018; Accepted 8 October 2018; Available online 1 November 2018

PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN ONLINE MARKETPLACE MELALUI MEKANISME ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

Julian Iqbal

julianiqbal2307@gmail.com

Universitas Airlangga

Abstract

Technology is something that is created to make human's life easier, one of which is in terms of trade. To do the tradings, sellers and consumers are no need to meet directly. Those terms could happen through the e-commerce specially through online marketplace. Online marketplace is a website base market which has many merchants in it and the products sold are various. Dispute could happens in any kind of trading including e-commerce through online marketplace. That's why the e-commerce platform provide the dispute resolution center to solve any kind of disputes that occurred happen during the transaction. In this case the provider of online shopping platform prioritizes to resolve disputes outside the court in accordance with the provisions of Article 47 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. One of the alternative dispute resolutions form which is done online without any parties meet and non litigation process is called Online Dispute Resolution (ODR).

Keywords: E-Commerce; Online Marketplace; Consumer Protection; Online Dispute Resolution.

Abstrak

Teknologi adalah sesuatu yang diciptakan untuk memudahkan kehidupan manusia, salah satunya adalah dalam hal perdagangan. Untuk melakukan jual beli, pelaku usaha dan konsumen tidak lagi perlu melakukan tatap muka. Hal tersebut dapat terjadi melalui jual beli secara online salah satunya adalah melalui online marketplace. Online marketplace adalah sebuah tempat jual beli yang dilakukan pada sebuah website yang terdapat banyak penjual atau yang dalam hal ini disebut sebagai merchant dan produk yang dijual pun bermacam-macam. Dalam hal jual beli dapat dimungkinkan terjadi sengketa. Sengketa juga dimungkinkan dapat terjadi dalam jual beli melalui online marketplace. Maka dari itu, pihak penyedia platform belanja online menyediakan pusat resolusi pada websitenya untuk mengatasi masalah yang dapat terjadi selama proses jual beli melalui online marketplace. Dalam hal ini pihak penyedia platform belanja online lebih mengutamakan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan secara damai sesuai dengan ketentuan pada Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen online marketplace yang terjadi merupakan salah satu bentuk dari alternatif penyelesaian sengketa yang dilakukan secara online tanpa tatap muka atau yang biasa disebut dengan Online Dispute Resolution (ODR).

Kata Kunci: Jual Beli; Online Marketplace; Perlindungan Konsumen; Online Dispute Resolution (ODR).

Pendahuluan

Dalam perkembangan dunia perdagangan, banyak cara yang dilakukan oleh pihak penjual untuk membuat konsumen semakin tertarik untuk menikmati barang atau jasa yang mereka tawarkan. Dalam hal ini berbagai strategi perdagangan yang

menarik dan inovatif selalu dimunculkan dalam setiap kesempatan. Transaksi jual beli melalui internet semakin meningkat jumlahnya seiring dengan meningkatnya penggunaan internet. Bidang perekonomian telah banyak mengalami perubahan dan perkembangan. Salah satunya adalah adanya kegiatan perekonomian berbasis internet atau yang dikenal dengan sebutan *e-commerce*.

Pemerintah Indonesia seharusnya bekerja sama dengan mendorong masyarakat untuk bersaing dalam pasar global dan tidak bergantung pada investasi asing tetapi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada. *E-commerce* merupakan solusi untuk menciptakan kemandirian ekonomi di Indonesia. Sebagai suatu perdagangan yang berbasis teknologi canggih, transaksi bisnis yang menggunakan *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional yang di dalamnya terdapat interaksi antara pihak-pihak atau dengan kata lain prinsip perdagangan dengan sistem pembayaran klasik yang kita kenal selama ini merupakan perdagangan yang mengharuskan penjual dan pembeli bertemu. Dari interaksi yang dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung.

E-commerce telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antar pihak melalui virtual. Saat ini konsep tersebut berubah menjadi konsep *e-commerce* yakni perdagangan jarak jauh dengan menggunakan media internet yang tidak lagi membutuhkan pertemuan antara penjual dan pembeli pada kegiatan perdagangan. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* ini dirancang untuk ditandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik dirancang pada saat pembelian, pemeriksaan, dan pengiriman, karena itu ketersediaan informasi yang benar dan akurat mengenai konsumen dan perusahaan dalam *e-commerce* merupakan suatu prasyarat mutlak.¹

Bisnis *e-commerce* sesungguhnya tidak hanya mengandalkan kekuatan produk, tetapi juga pelayanan yang baik terhadap pelanggan, struktur organisasi yang baik, jaringan infrastruktur dan keamanan serta desain situs *website* yang menarik. Agar bisnis tersebut dapat bertahan terhadap saingan yang semakin ketat setiap harinya,

¹ Atip Latifulhayat, "Perlindungan Data Pribadi Dalam Perdagangan Secara Elektronik (*e-commerce*)", *Jurnal Hukum Bisnis*. Vol. 18, 2002.[23].

para pelaku usaha juga harus menyediakan harga yang kompetitif, menyediakan informasi barang dan jasa yang rinci dan berinovasi seperti memberikan penawaran istimewa bagi pelanggan baru serta potongan harga

E-commerce juga menyadarkan beberapa permasalahan hukum yang krusial salah satunya adalah perlindungan bagi konsumen. Dari berbagai permasalahan hukum yang timbul dari *e-commerce* dengan konsep *marketplace* adalah mekanisme penyelesaian sengketa yang berdasarkan kepada ADR (*Alternative Dispute Resolution*), yang antara lain mencakup negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Dengan segala kemudahan yang ditawarkan ADR, maka tidaklah mengherankan apabila para pelaku usaha lebih menyukai penyelesaian sengketa melalui jalan ini untuk sengketa-sengketa bisnis yang terjadi.

Penyelesaian perkara melalui jalur pengadilan sering kali memakan waktu, biaya, dan tenaga yang banyak, sehingga proses penyelesaian sengketa menjadi terkesan bertele-tele. Selain itu masalah kepastian hukum juga menjadi hal yang paling banyak disorot dalam bidang *e-commerce*, ini mengingatkan penata hukum yang ada kurang memfasilitasi perkembangan dalam *e-commerce* itu sendiri.

Hubungan Hukum Para Pihak dalam *Online Marketplace*

Dalam hal terjadi pengalihan barang dari satu pihak ke pihak lain, maka secara garis besar pihak-pihak yang terlibat dapat dikelompokkan dalam dua kelompok, yaitu:²

Pada kelompok pertama, kelompok penyedia barang atau penyelenggara jasa, pada umumnya pihak ini berlaku sebagai:

1. penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang atau jasa (investor);
2. penghasil atau pembuat barang/jasa (produsen);
3. penyalur barang atau jasa.

Sedangkan dalam kelompok kedua terdapat:

² Az. Nasution, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kontrak Pembelian Rumah Murah*, Makalah, disampaikan dalam Seminar Sehari tentang Pertanggungjawaban Jawab Produk dan Kontrak Bangunan, Jakarta, 1988.[18-19].

1. pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa dengan tujuan memproduksi (membuat) barang atau jasa lain; atau mendapatkan barang atau jasa itu untuk dijual kembali (tujuan komersial); dan
2. pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya (untuk tujuan non-komersial).

Seorang konsumen yang memakai atau mengonsumsi produk dapat memperolehnya dari pasar dengan cara membeli, atau dari pihak lain dengan tanpa membeli, misalnya, karena pemberian secara cuma-cuma ataupun karena salah satu anggota keluarga membeli lalu dikonsumsi secara bersama-sama dengan anggota keluarga lainnya. Dengan demikian, tampak bahwa ada dua golongan konsumen jika dibedakan dari segi cara memperoleh produk untuk dikonsumsi, yaitu:

1. Konsumen yang memperoleh produk dengan cara membeli dari produsen yang berarti konsumen yang terikat hubungan kontraktual (perjanjian, kontrak) dengan produsen-pelaku. Jenis perjanjian (kontrak) antara produsen-pelaku dan konsumen umumnya adalah jual beli, tetapi mungkin juga jenis lainnya, seperti perjanjian kredit, perjanjian sewa-menyewa, dan sebagainya.
2. Konsumen yang tidak membeli, tetapi memperolehnya dengan cara lain, yang berarti konsumen yang sama sekali tidak terikat dalam hubungan kontraktual (perjanjian, kontrak) dengan produsen-pelaku.³

Perjanjian atau Kontrak Dalam Jual Beli Melalui *Online Marketplace*

Pada tahap pra transaksi, sesuai dengan haknya sebagai konsumen, ia mencoba mencari informasi mengenai kebutuhannya, antara lain, syarat-syarat yang perlu dipenuhi/disediakan, harga, komposisi, kegunaan, khasiat, manfaat, keunggulannya dibanding dengan produk lain sejenis, cara pemakaian/penggunaan, dan sebagainya. Informasi ini dapat diperoleh langsung dari produsen-pelaku usaha-penjual atau melalui sarana lain yang dikeluarkan oleh pihak produsen-pelaku usaha-penjual,

³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.[58].

seperti brosur, iklan, dan melalui berbagai media supaya konsumen tertarik dan mau membeli/memakai. Dengan demikian, perbuatan produsen yang berkaitan dengan pemasaran (*marketing*) khususnya promosi dan tindakan konsumen dalam mencari informasi tentang kebutuhannya dapat digolongkan sebagai tahap pra transaksi.⁴

Perikatan yang lahir karena perjanjian atau kontrak secara umum terdapat pada Buku III Bab Kedua Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan dari kontrak atau perjanjian. Dalam perikatan yang timbul karena perjanjian ini, pihak-pihak dengan sengaja dan bersepakat untuk saling mengikatkan diri di mana timbul hak dan kewajiban para pihak yang perlu diwujudkan. Hak dan kewajiban yang dimaksud adalah berupa prestasi yang menyebabkan pihak debitur mempunyai kewajiban untuk memenuhi suatu prestasi dan pihak kreditur adalah yang berhak atas suatu prestasi. Jadi tidak dimungkinkan bahwa terjadi kontrak yang tidak melibatkan dua pihak atau yang disebut dengan kontrak sepihak. Hubungan hukum dalam perjanjian bukanlah hubungan hukum yang lahir dengan sendirinya tetapi hubungan tersebut tercipta karena adanya tindakan hukum yang dilakukan oleh para pihak yang berkepentingan untuk menimbulkan hubungan hukum tersebut.

Keberadaan suatu perjanjian atau kontrak termasuk transaksi jual beli elektronik melalui *online marketplace* tetap harus memenuhi syarat-syarat mengenai sahnya suatu perjanjian atau kontrak seperti yang tercantum pada Pasal 1320 KUHPerdata, antara lain:

1. Sepakat untuk mengikatkan diri: suatu kesepakatan biasanya selalu diawali dengan adanya penawaran oleh suatu pihak dan dilanjutkan dengan adanya tanggapan berupa penerimaan oleh pihak lain. Jika penawaran tersebut tidak di respon oleh pihak lain, maka tidak akan tercipta kesepakatan.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan: pada pasal 1330 KUHPerdata disebutkan bahwa yang tak cakap dalam membuat perjanjian adalah anak yang belum dewasa, orang yang berada dalam pengampuan, perempuan yang telah

⁴ *Ibid.*[59].

kawin dalam hal-hal yang ditentukan undang-undang dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang dilarang untuk membuat perjanjian tertentu.

3. Suatu hal tertentu: suatu hal tertentu merupakan sebuah prestasi yang harus dipenuhi dalam sebuah perjanjian. Prestasi yang dimaksud tersebut harus dapat ditentukan jenisnya agar dapat menetapkan hak dan kewajiban dari kedua belah pihak.
4. Suatu sebab yang diperbolehkan: “sebab” adalah suatu hal yang menyebabkan orang untuk membuat perjanjian. Menurut Pasal 1337 KUHPdata, suatu sebab dapat dikatakan diperbolehkan apabila tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan.

Bentuk-bentuk sepakat dalam kontrak elektronik hingga saat ini ada empat jenis, yakni:⁵

1. *Electronic Mail (E-Mail)*, adalah suatu kontrak yang dilakukan dengan menggunakan *electronic mail* atau *e-mail*. *E-Mail* dapat digunakan untuk melakukan penawaran kepada *offeree* (orang yang diberikan penawaran) dan melakukan penerimaan atas penawaran tersebut dengan cara melakukan pengiriman ke alamat *e-mail offeror*.
2. *Shrink-wrap Contract*, adalah suatu kontrak yang diletakan di dalam atau di permukaan bungkus kotak barang yang biasanya pihak yang telah membuka kotak barang tersebut dinyatakan telah setuju dengan syarat dan ketentuan yang berada di kontrak tersebut. (kata *Shrink-wrap* mengacu pada plastik yang membungkus kotak barang).
3. *Click-wrap Contract*, adalah suatu kontrak yang diperlihatkan dalam bentuk *software* dalam komputer dan disetujui dengan cara *mengklik* tombol yang ada. Biasanya tombol tersebut bertuliskan “*I Agree*”, “*I Accept*”, “*Saya Setuju*”, dan lain-lain.
4. *Browse-wrap Contract*, adalah suatu kontrak yang diperlihatkan di suatu halaman *website* dengan media berupa internet dan disetujui dengan cara *mendownload*

⁵ M. Arsyad Sanusi. *Hukum Teknologi & Informasi*, Cet. 5., Tim Kemas Buku, Jakarta 2005.[371].

atau *mengklik* tombol yang ada. Jenis kontrak ini hampir sama dengan *click-wrap contract*, hanya saja *browse-wrap contract* dapat dilakukan di internet. Selain itu pihak dinyatakan telah setuju apabila dia telah menginstal *software* dari *website* tersebut tanpa harus mengklik di halaman *website* tersebut.

Pelanggaran Yang Dapat Terjadi Dalam *Online Marketplace*

Kehadiran internet yang menghadirkan suatu konsep baru dalam berkomunikasi, informasi, dan bertransaksi tentu saja menimbulkan masalah, terutama dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen yang melakukan transaksi melalui internet. Konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi, hak konsumen yang harus dilindungi adalah kebenaran dari suatu nilai informasi yang terkandung dari sebuah informasi yang terdapat pada halaman web.

Demi menghindari adanya pelanggaran yang dimungkinkan dapat terjadi dalam transaksi perdagangan melalui sistem elektronik, undang-undang telah dengan jelas mewajibkan menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar agar timbul rasa saling percaya di antara para pihak. Hal tersebut dimuat dalam Pasal 65 ayat (4) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang berbunyi “Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:

- a. identitas dan legalitas Pelaku Usaha sebagai produsen atau Pelaku Usaha Distribusi;
- b. persyaratan teknis Barang yang ditawarkan;
- c. persyaratan teknis atau kualifikasi Jasa yang ditawarkan;
- d. harga dan cara pembayaran Barang dan/atau Jasa; dan
- e. cara penyerahan Barang.

Pelanggaran yang terjadi dalam kegiatan transaksi elektronik menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah setiap orang yang secara melawan hukum mengakses sistem elektronik orang lain dengan cara apapun dengan melanggar, menerobos, melampaui atau menjebol sistem pengamanan, penipuan, pencemaran nama baik, *bullying*, perjudian *online*, dan lain sebagainya. Namun yang disorot dalam hal ini adalah bentuk pelanggaran yang dapat mengakibatkan kerugian pada pihak konsumen yang melakukan jual-beli dalam *online marketplace*.

Bentuk-bentuk wanprestasi sesuai dengan KUHPerdara yang dimungkinkan untuk dilakukan oleh para pihak dalam kegiatan transaksi elektronik antara lain:⁶

1. Tidak melakukan sesuai dengan perjanjian

Mekanisme pembayaran yang dilakukan dalam transaksi *e-commerce* terjadi jika kedua belah pihak telah sepakat atas barang yang akan dibeli, maka konsumen diwajibkan terlebih dahulu mengirimkan uang pembayaran kepada rekening tertentu milik perusahaan *platform* belanja *online*. Dalam mekanisme ini sangat rentan terjadi tidak dipenuhinya prestasi yang dilakukan oleh penjual (*merchant*) apabila konsumen merasa dirugikan karena barang yang telah dipesan dan dibayar tersebut tidak dikirimkan oleh pihak *merchant*.

2. Melaksanakan apa yang diperjanjikannya tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan

Dalam jual beli melalui elektronik, konsumen benar-benar tidak mengetahui kondisi barang yang ditawarkan oleh pihak *merchant* karena konsumen hanya melihat berdasarkan gambar atau foto dan tidak melihat secara langsung barang yang akan dibelinya tersebut, sehingga konsumen hanya mengetahui kondisi barang tersebut dari penjelasan *merchant* yang terdapat pada informasi atau deskripsi mengenai barang tersebut. Hal yang sering terjadi adalah adanya cacat yang tersembunyi dan tidak sesuai dengan kondisi barang yang sudah diperjanjikan, sehingga dapat merugikan konsumen

3. Terlambat untuk memenuhi perjanjian

Pelaku usaha dalam memenuhi prestasinya melebihi waktu yang telah disepakati sehingga pihak konsumen menderita kerugian akibat keterlambatan pengiriman tersebut karena nilai barang yang dipesan telah hilang

4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan

Setiap konsumen yang ingin melakukan pemesanan barang pada *online marketplace* sebagai syarat awal pemesanan adalah memberikan keterangan identitas lengkap pembeli kepada penjual, secara wajar dan berdasarkan pada

⁶ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermessa, Jakarta, 1998.[45].

pemikiran umum penjual berkewajiban menyimpan dan mempergunakannya sebagaimana mestinya dan ketika penjual melakukan tindakan penyalahgunaan identitas pembeli dapat mengakibatkan pembeli mengalami kerugian.⁷

Pihak Yang Bertanggung Gugat dalam Transaksi Jual-Beli melalui *Online Marketplace*

Dalam hukum khususnya Hukum Perdata, setiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab, hal yang menyebabkan lahirnya kewajiban bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata ada dua, yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang wajib bertanggung jawab (atau lahir kewajiban bertanggung jawab) karena dia bersalah, baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Inilah yang disebut tanggung jawab atas dasar kesalahan. Kemudian, hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena dia bersalah, tetapi karena dia mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya sedemikian rupa yang mewajibkannya bertanggung jawab. Inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar risiko. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi yang jauh berbeda.⁸

1. Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melanggar hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

1. adanya perbuatan;
2. adanya unsur kesalahan;
3. adanya kerugian yang diderita;
4. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

⁷ Bayu Purna Satria, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Elektronik", **Skripsi**, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya, 2013.[13].

⁸ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*[90-91].

2. Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.⁹ Dalam hal kerusakan barang yang terjadi ketika konsumen menerima barangnya, penjual dapat membuktikan bahwa hal tersebut bukanlah kesalahan yang diakibatkan olehnya dengan membuktikan bahwa barang yang hendak dikirim tersebut telah melalui proses cek dan pengemasan yang baik dan rapi sehingga akan sangat minim atau bahkan tidak mungkin jika barang akan mengalami kerusakan, kecuali memang kesalahan berada pada proses pengiriman yang tidak diketahui oleh penjual maupun konsumen.

Dasar pemikiran dari Teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.¹⁰

3. Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.

4. Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab itu dikenal

⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*[94].

¹⁰ *Ibid.*

dengan nama *Product liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.

Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal:¹¹

- 1) melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk;
- 2) ada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik;
- 3) menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab., misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidaknya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada, sementara pada *absolute liability*, hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolute liability*, dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam).¹²

5. Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Dalam setiap perjanjian, ada sejumlah janji (*terms of conditions*) yang harus dipenuhi oleh para pihak. Janji tersebut merupakan kewajiban yang harus

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*[97].

¹² *Ibid.*[96].

dilaksanakan oleh pihak yang berjanji dan sekaligus merupakan hak bagi pihak lawan untuk menuntut pemenuhannya. Karena janji-janji itu timbullah keterikatan secara hukum. Apabila janji tidak dipenuhi dan menimbulkan kerugian di pihak lawan, keadaan tidak dipenuhinya perjanjian (*wanprestasi, breach of contract*) itu menimbulkan hak bagi pihak lawan untuk menuntut penggantian kerugian.¹³

Bentuk-bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa secara patut merupakan harapan setiap orang yang menghadapi sengketa dengan pihak lain, termasuk penyelesaian sengketa secara patut atas sengketa yang timbul antara konsumen dengan produsen.¹⁴

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu:¹⁵

- a. Pelaku Usaha Tidak Melaksanakan Kewajiban Hukumnya Sebagaimana Diatur di dalam Undang-Undang

Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum. Hal ini dapat berupa pelaku usaha tidak memberikan keterangan yang jelas pada produk, ataupun tidak melayani keinginan konsumen dengan baik dan benar.

- b. Pelaku Usaha Atau Konsumen Tidak Menaati Isi Perjanjian

Yang berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajiban sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat antara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak. Konsumen telat melakukan pembayaran, atau konsumen tidak melakukan konfirmasi penerimaan barang ketika barang telah tiba. Pelaku usaha tidak mengirim barang sesuai yang dipesan oleh konsumen atau bahkan barang yang dikirim berjumlah tidak sesuai dengan pesanan konsumen.

¹³ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*[91-92].

¹⁴ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013.[209].

¹⁵ Janus Sidabalok, *Loc.Cit.*

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen, di mana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa. Dengan begitu, rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan Pasal-Pasal tentang penyelesaian sengketa atau perselisihan dalam Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik dapat diselesaikan dengan cara litigasi dan non-litigasi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 38 dan 39 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai berikut:

Pasal 38 ayat (1) Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.

Pasal 38 ayat (2) Masyarakat dapat mengajukan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 39 ayat (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Sampai saat ini penyelesaian sengketa tentang informasi dan transaksi elektronik berlaku secara umum termasuk dalam hal sengketa yang terjadi dalam penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Menurut prinsip *Lex Specialis Derogat Legi Generali* mengandung makna bahwa jika terdapat aturan hukum yang khusus, maka aturan hukum tersebut mengesampingkan aturan yang umum. *Lex generalis* masih berlaku apabila terdapat beberapa hal yang tidak diatur dalam *lex specialis*. Dalam hal ini Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik masih belum mengatur sengketa yang terjadi dalam

ruang lingkup penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.¹⁶ Oleh karena itu jika terdapat sengketa dalam penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, maka peraturan yang diaplikasikan adalah Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (non-litigasi)

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri, karena apabila para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam dunia bisnis, penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah yang dapat berlangsung cepat dan murah. Penyelesaian melalui jalur pengadilan memiliki kekurangan diantaranya adalah:

a. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang pada umumnya lambat atau disebut buang waktu lama diakibatkan oleh proses pemeriksaan yang sangat formalistik dan sangat teknis. Di samping itu arus perkara yang semakin deras mengakibatkan pengadilan dibebani dengan beban yang terlampau banyak.

b. Biaya per perkara yang mahal

Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasakan sangat mahal, lebih-lebih jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa, karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini akan semakin bertambah jika diperhitungkan biaya pengacara yang juga tidak sedikit.

c. Pengadilan pada umumnya tidak responsif

Tidak responsif atau tidak tanggapnya pengadilan dapat dilihat dari kurang tanggapnya pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum. Demikian pula pengadilan dianggap sering berlaku tidak adil, karena hanya memberi pelayanan dan kesempatan serta keleluasaan kepada “lembaga besar”

¹⁶ Bagir Manan, *Hukum Positif Indonesia*, UII Press, Yogyakarta, 2004.[58].

atau “orang kaya”. Dengan demikian, timbul kritikan yang menyatakan bahwa “hukum menindas orang miskin, tapi orang berduit mengatur hukum.”

d. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah

Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena secara objektif putusan pengadilan tidak mampu memuaskan, serta tidak mampu memberikan kedamaian dan ketenteraman kepada para pihak.

e. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis

Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas, terutama dalam abad iptek dan globalisasi sekarang, karena pengetahuan yang dimiliki hanya di bidang hukum, sedangkan di luar itu pengetahuannya bersifat umum, bahkan awam. Dengan demikian, sangat mustahil mampu menyelesaikan sengketa yang mengandung kompleksitas berbagai bidang.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, *summary jury trial*, *settlement conference* serta bentuk lainnya.¹⁷ Sedangkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase dibedakan dari alternatif penyelesaian sengketa, karena yang termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa hanya konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli.

Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa, sudah sejak lama dikenal di Indonesia. Bahkan telah dibentuk Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sejak 30 Nopember 1977, berdasarkan Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Nomor SKEP/152/DPH/1977.¹⁸ Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga dapat ditempuh di luar pengadilan, yang juga diartikan sebagai: *an independent person*

¹⁷ Yahya Harahap, *Op.Cit.*[186].

¹⁸ Ahmadi Miru, *Op.Cit.*[159].

(*conciliator*) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between parties.¹⁹ Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk ADR yang ada.²⁰

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral, yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara para pihak/membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan.²¹ Selain definisi mediasi ini, masih banyak definisi lain yang berbeda-beda, namun pada umumnya orang sepakat bahwa tujuan dari proses mediasi adalah membantu orang dalam mencapai penyelesaian sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik.²²

Online Dispute Resolution (ODR)

Online Dispute Resolution (ODR) adalah termasuk salah satu metode Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dilakukan secara *online* atau tidak memerlukan tatap muka antara para pihak. Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ada seperti mediasi, negosiasi, maupun arbitrase semuanya dilakukan secara *online*. Hal ini yang membuat penyelesaian sengketa secara *online* sedang banyak diperbincangkan dikarenakan kecepatan waktu penyelesaian sebuah sengketa yang sangat berbeda

¹⁹ Lamuel W. Dowdy, et.al., *Prepared by Consumer Dispute Resolution Program Staff Attorneys*, Federal Trade Commission-Division of Product Reliability, Washington, D.C.[5].

²⁰ Lamuel W. Dowdy, *Op.Cit.*[192].

²¹ Mulyana W. Kusuma, *Should Court-Annexed Alternative Dispute Resolution Mechanisms Mandatory?* Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Era Hukum, Nomor 1, Tahun 1, Tahun 1994.[5].

²² Kovach, *Mediation, Principles and Practice*, West Publishing Co, S. Paul, Minn, 1994.[16].

dari penyelesaian sengketa secara konvensional. Dalam hal ini, ODR merupakan pilihan utama yang akan diambil ketika terjadi sengketa dalam transaksi jual-beli yang dilakukan secara *online* melalui *marketplace*.

Pilihan bentuk penggantian kerugian bergantung pada kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh konsumen dan disesuaikan dengan hubungan hukum yang ada di antara mereka.²³ Pembeli dapat menuntut untuk pengembalian uang atau penggantian barang dengan yang baru maupun pengiriman kekurangan barang yang tidak sesuai dengan pesanan.

Keberadaan ODR sebenarnya telah menawarkan suatu konsep baru dalam menggunakan internet sebagai media untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi di antara dua pihak.²⁴ Pada dasarnya, ODR sama seperti penyelesaian sengketa konvensional lainnya, perbedaannya terletak pada medianya yang menggunakan media Internet. ODR termasuk ke dalam ADR, dimana ADR memiliki 3 (tiga) tipe penyelesaian sengketa, yaitu negosiasi, mediasi dan arbitrase.²⁵

Pada dasarnya model negosiasi *online* terbagi atas dua bentuk, yaitu *assisted negotiation* dan *automated negotiation*.²⁶ *Assisted negotiation* terjadi melalui pemberian saran teknologi informasi yang diberikan kepada para pihak, dirancang melalui peningkatan kemampuan teknologi untuk mencapai penyelesaian. Sedangkan penyelesaian secara *automated negotiation* dilakukan melalui perbandingan antara tawaran dengan kesepakatan persetujuan dijalankan tanpa campur tangan manusia. *Automated negotiation* adalah bentuk dari *assisted negotiation*, para pihak dibantu oleh komputer untuk mencapai kesepakatan tetapi di sini komputerlah yang menyelesaikan masalah tersebut.

Terdapat 3 (tiga) jenis mediasi *online*, yaitu:²⁷ Mediasi yang bersifat fasilitatif, di mana mediator berfungsi sebagai fasilitator dan tidak dapat memberikan opini atau

²³ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*[131].

²⁴ Bambang Sutiyo, 'Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui *Online Dispute Resolution* dan Pemberlakuanannya di Indonesia', *Mimbar Hukum*, Vol 20, No 2, 2008.[193-410].

²⁵ I Made Widnyana, *Op.Cit., Loc.Cit.*

²⁶ Kania Rahma Nureda, "Penyelesaian Sengketa Secara *Online* di Indonesia", *www.hukumonline.com*, 7 Juni 2017, dikunjungi pada tanggal 24 Agustus 2018.

²⁷ H. Priyatna Abdurrasyid, *Op.Cit.*[92].

merekomendasikan penyelesaian. Mediasi evaluatif, yakni mediasi melalui mediator yang memberikan pandangan dari segi hukum, fakta dan bukti. Pendekatan yang menengahi situasi. Mediator mencoba mencampuri permasalahan sejauh disetujui para pihak. Mediator hanya masuk jika para pihak gagal melakukan negosiasi di antara mereka sendiri, mediator dapat mencampuri hanya sebatas mengajukan solusi, jika para pihak meminta kepadanya. Tujuan awal dari prosedur ini yaitu membantu memfasilitasi komunikasi antara para pihak dengan mediator dan antara para pihak sendiri.

Kesimpulan

Para pihak yang bertanggung gugat dalam jual beli melalui *online marketplace* adalah: penyedia *platform* belanja *online*; pelaku usaha, yang dalam hal ini disebut sebagai *merchant*; kurir (jasa pengiriman barang); serta konsumen. Tanggung gugat tersebut terjadi antara para pihak dan mereka saling bertanggung gugat satu dengan yang lainnya sesuai dengan profesi mereka masing-masing dan kontrak yang telah terbentuk sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan.

Online Dispute Resolution (ODR) adalah termasuk salah satu metode Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dilakukan secara *online* atau tidak memerlukan tatap muka antara para pihak. Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ada seperti mediasi, negosiasi, maupun arbitrase semuanya dilakukan secara *online*. Hal ini yang membuat penyelesaian sengketa secara *online* sedang banyak diperbincangkan dikarenakan kecepatan waktu penyelesaian sebuah sengketa yang sangat berbeda dari penyelesaian sengketa secara konvensional. Dalam hal ini, ODR merupakan pilihan utama yang akan diambil ketika terjadi sengketa dalam transaksi jual-beli yang dilakukan secara *online* melalui *marketplace*. Pihak penyedia *platform* belanja *online* tentu telah menyediakan pusat resolusi dalam setiap aplikasi belanja *online*. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus diperhatikan oleh para penyedia *platform* belanja *online*. Pusat Resolusi merupakan sarana bagi penjual dan pembeli untuk menyelesaikan masalah terkait pesanan, seperti produk rusak/kurang/tidak sesuai hingga kendala mengenai

ongkos pengiriman. Melalui Pusat Resolusi, penjual dapat berdiskusi langsung dengan pembeli mengenai solusi dari kendala pesanan.

Daftar Bacaan

Buku

Abdurasyid, Priyatna, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS)*, Fikahati Aneska, Jakarta, 2011.

Basarah, Moch, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa; Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2011.

Donnel, John. D, et.al., *Law for Business*, Irwin, Homewood Illionis, 1983.

Dowdy, Lamuel. W, et.al., *Prepared by Consumer Dispute Resolution Program Staff Attorneys*, Federal Trade Comission-Division of Product Reliability, Washington, D.C.

Gautama, Sudargo, *Undang-undang Arbitrase Baru 1999*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.

Harahap, Yahya, *Beberapa Tinjauan mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997.

-----, *Hukum Acara Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.

Kovach, *Mediation, Principles and Practice*, West Publishing Co, S. Paul, Minn, 1994.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2017.

Makarim, Edmon, *Kompliasi Hukum Telematika*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.

Manan, Bagir, *Hukum Positif Indonesia*, UII Press, Yogyakarta, 2004.

Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, 2010.

Miru, Ahmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013.

Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

Nasution, Az, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kontrak*

Pembelian Rumah Murah, Makalah, disampaikan dalam Seminar Sehari tentang Pertanggungjawaban Produk dan Kontrak Bangunan, Jakarta, 1988.

Ponte and Cavenagh, *Cyberjustice: Online Dispute Resolution (ODR) for E-Commerce*, Pearson Education, Inc., New Jersey, 2005.

Sanusi, M. Arsyad, *Hukum Teknologi & Informasi*, Cet. 5, Tim Kemas Buku, Jakarta, 2005.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000.

Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.

Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 1983.
Subekti, R, *Hukum Perjanjian*, Intermessa, Jakarta, 1998.

Suparman, Eman, *Penyelesaian Sengketa dalam Hukum Bisnis, Buku Kompilasi Hukum Bisnis*, Keni, Bandung, 2012.

Wang, Faye Fangfei, *Online Dispute Resolution. Technology, management, and legal practice from an international perspective*, Chandos Publishing, Oxford, England, 2009.

Widnyana, I Made, *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*, Fikahati Aneska, Jakarta, 2014.

Zein, Yahya Ahmad, *Kontrak Elektronik dan Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce (dalam Transaksi Nasional dan Internasional)*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2009.

Jurnal

Irmawati, Dewi, 'Pemanfaatan E-Commerce dalam Dunia Bisnis', *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, edisi ke-VI, 2011.

Kusuma, Mulyana W, 'Should Court-Annexed Alternative Dispute Resolution Mechanisms Mandatory?', *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Era Hukum*, Nomor 1, Tahun 1, 1994.

Latifulhayat, Atip, 'Perlindungan Data Pribadi dalam Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce)', *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 18, Maret, 2002.

Sutiyoso, Bambang, 'Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Online Dispute Resolution dan Pemberlakuannya di Indonesia', *Mimbar Hukum*, Vol 20, No

2, 2008.

Laman

Nureda, Kania Rahma, 'Penyelesaian Sengketa Secara *Online* di Indonesia', <www.hukumonline.com>, 7 Juni 2017, dikunjungi pada tanggal 24 Agustus 2018.

Pratisti, Ratih, 'Inilah Perbedaan Online Shop, E-Commerce, dan Marketplace Yang Perlu Kamu Ketahui', <<http://teknonisme.com/inilah-perbed-online-shop-e-commerce-dan-marketplace-yang-perlu-kamu-ketahui/>>, dikunjungi pada tanggal 9 Maret 2018.

Tokopedia, <<https://www.tokopedia.com/bantuan/apa-itu-pusat-resolusi/>>, dikunjungi pada tanggal 22 Agustus 2018.

Skripsi

Pranadita, Dewi Noorensia, "*Tanggung Gugat Merchant, Penyedia Platform Belanja Online, dan Jasa Kurir dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Studi Kasus Lazada.co.id*", *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya, 2017.

Satria, Bayu Purna, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Elektronik", *Skripsi*, Program Sarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2013.

Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234).

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Lembaran Negara Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5065).

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan (Lembaran Negara Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3019).

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan (Lembaran Negara Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5512).

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3872).

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5348).

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M- D A G / PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 291).

HOW TO CITE: Julian Iqbal, 'Perlindungan Bagi Konsumen Online Marketplace Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)' (2018) Vol. 1 No. 2 Jurist-Diction.