
ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMBELI DALAM JUAL BELI PADA RETAIL ONLINE

LEGAL ANALYSIS OF LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS IN ONLINE RETAIL PURCHASES

HILMIANTI ISNAINI

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Mataram

Email: hilmiantiisnaini@gmail.com

DIANGSA WAGIAN

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Mataram

Email: diangsawagian@unram.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pembeli, dan bagaimana penyelesaian sengketa dalam jual beli pada retail *Online*. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*) dan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*). Jual beli pada retail *Online* konsepnya sama dengan jual beli secara konvensional tetapi memiliki perbedaan, Dimana jual beli pada retail *Online* menggunakan aplikasi atau *website* sebagai tempat melakukan jual beli dengan memanfaatkan media elektronik. Penyelesaian sengketa jual beli pada retail *Online* dilakukan dengan melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK), diluar pengadilan (non litigasi) ataupun melalui pengadilan (litigasi), sesuai dengan yang diatur Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci : Perlindungan Hukum; Jual Beli; Retail Online.

ABSTRACT

This study aims to determine the legal protection for consumers and how disputes are resolved in online retail purchases. This research utilizes normative legal research with a statutory approach and a conceptual approach. Online retail purchases have the same concept as conventional purchases but with differences. While the concept of online retail purchases resembles conventional transactions, it differs in its utilization of applications or websites for electronic buying and selling. Dispute resolution in online retail purchases is conducted through the Dispute Settlement Body (BPSK), either outside the court (non-litigation) or through the court (litigation), in compliance with Consumer Protection Laws.

Keywords: Legal Protection; Purchase; Online Retail.

I. PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan akan selalu berinteraksi dan berkomunikasi dengan sesamanya dengan tujuan untuk membantu mereka mencapai tujuan yang di inginkan dengan lebih mudah. Manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa memisahkan diri dari masyarakat, sebagai individu manusia tidak dapat melakukan apa yang mereka inginkan hanya sebagai individu. Manusia merupakan makhluk sosial yang hidup berkelompok dalam

suatu komunitas tertentu di suatu wilayah yang disebut masyarakat yang kehidupannya didasarkan pada interaksi satu sama lain. Saat ini, hubungan yang terjalin antar manusia sangatlah kompleks karena peran mereka tidak hanya meluas dalam satu wilayah tetapi juga lintas negara dan benua.

Pengaruh globalisasi dengan penggunaan sarana teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola atau cara hidup masyarakat, dan berkembang dalam tatanan kehidupan baru serta dapat mendorong terjadinya perubahan sosial, ekonomi, budaya, keamanan, serta penegakan hukum, hal ini dapat dilihat dari perkembangan media internet yang sangat pesat saat ini.¹ Semakin pesatnya perkembangan teknologi dan sistem informasi yang berkembang di Indonesia, telah melahirkan inovasi-inovasi baru dalam sistem perdagangan, khususnya sistem perdagangan yang berbasis internet yang melalui retail *online* yang tersedia. Retail *online* merupakan model bisnis *online* yang menjual barang atau jasa secara eceran dan satuan melalui *platform* digital dan biasanya juga disebut sebagai *e-commerce*, yang ditujukan untuk mempermudah pembeli dalam membeli barang atau jasa secara langsung dari penjual melalui jaringan internet.²

Perkembangan teknologi dan internet memberikan dampak yang besar terhadap perkembangan ekonomi maupun hukum di suatu negara. Mulai dari bagaimana perkembangan yang terjadi di dunia jual beli yang awalnya dilakukan secara konvensional sekarang bisa di lakukan secara *online* (dalam jaringan) melalui aplikasi. Semakin pesatnya perkembangan teknologi dan sistem informasi yang berkembang di Indonesia, telah melahirkan inovasi-inovasi baru dalam sistem perdagangan, khususnya sistem perdagangan yang berbasis internet yang melalui retail *online* yang tersedia. Saat ini retail *online* sangat diminati oleh sebagian masyarakat Indonesia untuk membeli kebutuhannya sehari-hari tanpa harus keluar dari rumah, dan para pelaku perdagangan *online* ini tidak hanya dari kalangan dewasa/pengusaha saja tetapi pelajar juga bisa melakukan jual beli secara *online*.

Banyaknya masyarakat yang melakukan perjanjian jual beli dalam retail *online* menyebabkan berbagai macam resiko dan permasalahan yang timbul dalam perjanjian yang dilakukan oleh masyarakat secara *online*, seperti penipuan ataupun wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. sehingga penting sekali dari berbagai macam permasalahan yang timbul dari jual beli pada retail *online*, pemerintah harus memberikan regulasi perlindungan hukum yang jelas terhadap para pihak yang melakukan transaksi jual beli pada retail *online*.

Retail *online* merupakan model bisnis *online* yang menjual barang atau jasa secara eceran dan satuan melalui *platform* digital dan biasanya juga di sebut sebagai *e-commerce*,

¹Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi Dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), ???

²Credible, "Apa itu Retail Online? Ini Tujuan, Contoh, dan Prosesnya", 16 September 2023, <https://credible.com/edukasi/topik/mulai-bisnis-Online/retail-online-adalah>.

yang ditunjukkan untuk mempermudah pembeli dalam membeli barang atau jasa secara langsung dari penjual melalui jaringan internet.³

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan 2 rumusan masalah, yaitu yang pertama bagaimana perlindungan hukum bagi pembeli dalam jual beli retail *online* di Indonesia dan yang kedua bagaimana penyelesaian sengketa dalam jual beli pada retail *online*?

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum dalam penelitian ini bersumber dari kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, seperti : Peraturan perundang-undangan, buku-buku, pendapat para ahli, internet, dan kamus hukum. Bahan hukum dikumpulkan dengan teknik studi dokumen, sedangkan analisis bahan hukum dilakukan dengan analisis deskriptif-kualitatif dengan membangun argumen berdasarkan kepada logika berpikir deduktif.

III. PEMBAHASAN

3.1 Perlindungan Hukum Dalam Perjanjian Jual Beli Pada Retail *Online*

Perlindungan hukum merupakan hak dasar yang didapatkan oleh masyarakat Indonesia, dalam Pasal 28D Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyatakan :

“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dimuka hukum”.

Perlindungan hukum bagi pembeli di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang diberikan bagi pembeli dalam mendapatkan perlindungan hukum dalam usahanya dalam memenuhi suatu kebutuhannya dari hal-hal yang bisa merugikan pembeli itu sendiri. Dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yakni :

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan pada konsumen”.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen mengatur Hak dari Konsumen yaitu :

³Credible, “Apa itu Retail *Online*? Ini Tujuan, Contoh, dan Prosesnya”, 16 September 2023, <https://credibile.com/edukasi/topik/mulai-bisnis-Online/retail-online-adalah>.

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan Upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain Hak dari konsumen, pada Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang Kewajiban, yaitu :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- a. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati pada saat melakukan jual beli.
- b. Perlindungan terhadap berlakunya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen pada saat perjanjian jual beli dilakukan.

Pelaku usaha dilarang memasukkan klausul eksonerasi, yang dimana klausula eksonerasi merupakan syarat dan ketentuan yang membatasi atau meniadakan tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pelaku usaha. Sebagian syarat dan ketentuan yang berasal dari 56 dokumen formulir kontrak dan kwitansi pada sektor jasa keuangan dan retail melanggar Pasal 18 Undang-Undang No.8 Tentang Perlindungan Konsumen.⁴

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga diatur terkait dengan sanksi, yaitu dalam pasal 60 diatur terkait dengan sanksi

⁴IPB University, Direktorat Kajian Strategis dan Reputasi Akademik, "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi pada Sektor Jasa Keuangan dan Retail", 10 Maret 2024, <https://dkasra.ipb.ac.id/perlindungan-konsumen-terhadap-klausula-eksonerasi-pada-sektor-jasa-keuangan-dan-retail/>.

administratif, dan pada pasal 61-62 tentang sanksi pidana sedangkan pada pasal 63 merupakan diatur terkait dengan hukuman tambahan.

Dalam melakukan perlindungan hukum bagi pembeli dalam melakukan perjanjian jual beli pada retail *online*, diatur pula terkait dengan bagaimana regulasi transaksi *online* dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam Pasal 9 Undang-Undang ITE menyatakan :

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.

Dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. dalam pemanfaatan teknologi dan Transaksi Elektronik menyatakan :

“Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”.

Perlindungan hukum bagi pembeli merupakan sesuatu hal yang harus diperhatikan karena dalam transaksi jual beli pembeli selalu dalam posisi yang lemah, dikarenakan wanprestasi ataupun kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

3.2 Konsep Jual Beli dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

3.2.1 Pengertian Perjanjian Jual Beli

Kegiatan jual beli merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari masyarakat, karena kegiatan jual beli ini selalu terjadi di ranah masyarakat baik berskala untuk pemakain individu maupun berkelompok. Jual beli merupakan salah satu perjanjian yang diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu :

“Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan”.

Dalam Perjanjian jual beli tiap-tiap pihak memikul hak dan kewajiban pihak pertama berhak menerima barang, sedangkan pihak kedua berhak menerima uang sebagai pengganti barang. Pihak pertama berkewajiban membayar harga barang dengan uang, sedangkan pihak kedua berkewajiban menyerahkan barang yang sudah di beli.⁵

3.2.2 Unsur-Unsur Perjanjian Jual Beli

Unsur dari perjanjian jual beli adalah kesepakatan mengenai barang dan harga sesuai dengan Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu :

“Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang

⁵Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan*, (Bandung: Pustaka Setia, Bandung, 2011), 88.

itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar”.

3.2.3 Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli

a. Hak dan Kewajiban Penjual

Dalam Pasal 1473 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan terkait kewajiban seorang penjual dimana seorang penjual wajib menyatakan dengan jelas untuk apa ia mengikatkan diri dan keterangan terkait dengan kewajiban utama seorang penjual yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya. Dalam Pasal 1491 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur terkait penanggungan yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli.

b. Hak dan Kewajiban Pembeli

Hak seorang pembeli adalah menerima penyerahan barang dari penjual yang telah dibelinya, dalam pasal 1459 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa hak milik atas barang yang dijual tidak pindah kepada pembeli selama barang itu belum diserahkan. Dimana dalam Pasal 1513 diatur kewajiban utama seorang pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang telah ditetapkan dalam persetujuan.

3.2.4 Resiko dalam Perjanjian Jual Beli

Di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terdapat tiga ketentuan yang mengatur terkait dengan resiko dalam perjanjian jual beli, yaitu dalam pasal 1460, 1461, dan Pasal 1462 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

3.2.5 Berakhirnya Perjanjian Jual Beli

Menurut Abdulkadir Muhammad, berakhirnya jual beli secara normal adalah setelah penjual dan pembeli memenuhi kewajiban masing-masing sesuai dengan kesepakatan mereka. Tetapi secara tidak normal ada beberapa hal yang dapat mengakibatkan perjanjian jual beli berakhir atau putus. Hal-hal tersebut adalah:⁶

- a. Segala hak dan kewajiban dari masing-masing pihak terpenuhi sesuai dengan perjanjian.
- b. Kedua belah pihak sepakat untuk memutuskan perjanjian setelah adanya pengiriman atau penerimaan barang di tempat pembeli.
- c. Pemutusan perjanjian secara sepihak.

3.3 Konsep Jual Beli Pada Retail Online

3.3.1 Pengertian Retail Online

Retail *online* adalah kegiatan menjual barang atau jasa eceran dan satuan kepada pembeli melalui situs *online*. Retail *online* juga sering disebut sebagai *E-Commerce*. Burhanuddin S, mendefinisikan perjanjian jual beli *online* adalah suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam

⁶Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya, 2014), 59.

hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, jasa, dan peralihan hak.⁷

Pada perjanjian dalam *e-commerce* atau *online* menggunakan dasar Pasal 1313 KUH Perdata sebagai pedomannya dan harus sesuai dengan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu kata sepakat, cakap, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Dalam Pasal 1 Butir 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik, sehingga disini perjanjian jual beli pada retail *online* dilakukan melalui sistem elektronik.

3.3.2 Mekanisme Jual Beli Pada Retail Online

- a. Informasi Barang, Berbagi informasi adalah proses pertama dalam transaksi *e-commerce*. Informasi beberapa produk dapat diperoleh secara langsung melalui *website merchant* atau perusahaan yang memproduksi barang tersebut.
- b. Pesanan *online* adalah tahap pemasaran calon pembeli yang tertarik dengan produk (barang atau jasa) yang ditawarkan. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan tersebut, perusahaan perlu memiliki data *center* yang menyediakan informasi yang memadai terkait berbagai produk yang ditawarkan, serta tata cara pembeliannya.
- c. Transaksi *online* adalah proses bisnis yang dilakukan secara *online*. Ada banyak cara untuk berdagang secara *online*. Berkat Internet, orang dapat melakukan transaksi *online* melalui obrolan atau audio visual. Pada tahap ini biasanya diawali dengan proses tawar menawar di dunia maya antara pihak-pihak yang terlibat dalam *e-commerce*.⁸
- d. Metode Pembayaran dapat dilakukan melalui *E-Payment*, *Digital Cash*, ataupun *Cash On Delivery (COD)*.

3.4 Penyelesaian Sengketa dalam Jual Beli Retail Online

3.4.1 Penyelesaian Sengketa Non Litigasi (Diluar Pengadilan)

Alternative Dispute Resolution (ADR) merupakan konsep penyelesaian konflik atau sengketa di luar pengadilan secara kooperatif yang diarahkan pada suatu kesepakatan atau solusi terhadap suatu konflik atau sengketa yang bersifat “menang-menang” (*win-win*).⁹ Adapun Alternatif penyelesaian sengketa menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu :

“Alternatif penyelesaian sengketa adalah Lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau pendapat para ahli”.

⁷Burhanuddin S, *Hukum Kontrak Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 214.

⁸Widi Nugraha Ningsih dan Mira Erlinawati, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*, (Surakarta: CV. Pustaka Bengawan, 2017), 34.

⁹Proyek Penelitian dan Pengembangan MA RI, *Laporan Penelitian Alternative Dispute Resolution (Penyelesaian Sengketa Alternatif) dan Court Connected Dispute Resolution (Penyelesaian sengketa yang terkait dengan pengadilan)*, (Perpustakaan MA RI: 2000), 5.

3.4.2 Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan (Litigasi)

Penyelesaian sengketa melalui litigasi atau pengadilan sudah tertera dalam Pasal 48 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Yang menyatakan : Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45.

Dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa :

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Lingkungan peradilan yang dimaksud dalam Pasal 45 ini adalah peradilan yang menangani perkara perdata dan pidana, yang meliputi Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung.

3.4.3 Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau biasa disebut BPSK merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dimana Lembaga BPSK ini telah datur dalam BAB XI Undang-Undang Perlindungan Konsumen. BPSK menyelesaikan sengketa konsumen dengan 3 langkah yakni tahap permohonan, tahap persidangan, dan tahap putusan.

Dalam pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait dengan tugas dan wewenang BPSK, dimana BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan 3 (tiga) cara yaitu Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase.

IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi pembeli di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang diberikan bagi pembeli dalam mendapatkan perlindungan hukum dalam usahanya dalam memenuhi suatu kebutuhannya dari hal-hal yang bisa merugikan pembeli itu sendiri. Perlindungan bagi pembeli dalam transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam pemanfaatan Teknologi dan Transaksi Elektronik harus dilaksanakan sesuai dengan kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

Proses Penyelesaian sengketa Konsumen dalam jual beli pada retail *online* dapat dilakukan melalui beberapa langkah sebagai berikut, yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa melalui litigasi (melalui pengadilan), dimana penyelesaian sengketa melalui litigasi harus diajukan kepada lingkungan peradilan yang menangani perkara perdata dan pidana, yang meliputi Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung.
- b. Penyelesaian sengketa non litigasi (diluar pengadilan) sering disebut dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* merupakan konsep penyelesaian konflik atau sengketa di luar pengadilan secara kooperatif yang diarahkan pada suatu kesepakatan atau solusi terhadap suatu konflik atau sengketa yang bersifat “menang-menang” (*win-win*).
- c. Penyelesaian sengketa melalui BPSK, dalam pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait dengan tugas dan wewenang BPSK, dimana BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan 3 (tiga) cara yakni Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penyusun uraikan, maka penyusun memberikan saran, Pemerintah harus membuat pengaturan yang jelas dan khusus terkait Jual beli pada retail *online* dikarenakan pada era globalisasi yang semakin maju sekarang segala hal semakin membutuhkan pengaturan yang lebih spesifik terutama terkait dengan jual beli *online* agar perlindungan hukum semakin jelas bagi para pembeli *online*.

Pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus semakin ditegakkan agar tujuan dari undang-undang tersebut terlaksana dengan baik. Dan terkait dengan penyelesaian sengketa oleh BPSK, mengenai dengan eksekusi dimana dimana penyelesaian sengketa melalui BPSK menjadikan BPSK sebagai suatu lembaga arbitrase, dengan demikian eksekusi seharusnya memperhatikan ketentuan Undang-Undang No.30 Tahun 1999 dan hukum acara perdata yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku, Jurnal, dan Artikel

Abdul Kadir Muhammad. Hukum Perjanjian. Bandung: Citra aditya, 2014.

Burhanuddin S. Hukum Kontrak Syariah. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

Proyek Penelitian dan Pengembangan MA RI. Laporan Penelitian *Alternative Dispute Resolution (Penyelesaian Sengketa Alternatif)* dan *Court Connected Dispute Resolution (Penyelesaian sengketa yang terkait dengan pengadilan)*. Jakarta: Perpustakaan MA RI, 2000.

Siswanto Sunarso. Hukum Informasi Dan Transaksi Elektronik. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.

Wawan Muhwan Hariri. Hukum Perikatan. Bandung: Pustaka Setia, 2011.

Widi Nugraha Ningsih, Mira Erlinawati. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi

Online. Surakarta : CV.Pustaka Bengawan, 2017.

B. Internet

Credible, *Apa itu Retail Online? Ini Tujuan, Contoh, dan Prosesnya*, <https://credibile.com/edukasi/topik/mulai-bisnis-Online/retail-Online-adalah>, diakses tanggal 16 September 2023.

IPB University, Direktorat Kajian Strategis dan Reputasi Akademik, *Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi pada Sektor Jasa Keuangan dan Retail*, <https://dkasra.ipb.ac.id/perlindungan-konsumen-terhadap-klausula-eksonerasi-pada-sektor-jasa-keuangan-dan-retail/>, diakses pada 10 Maret 2024.