

PERKEMBANGAN DAN SENGKETA E-COMMERCE: SEBELUM SAMPAI SESUDAH COVID-19

Oleh :

Hardian Sembellagusto

Dosen Pembimbing : Mochammad Tanzil Multazam, SH., M.Kn.

HUKUM

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli 2024

Pendahuluan

Pertumbuhan E-Commerce berkembang secara terus-menerus terutama di Indonesia, karena dengan adanya E-Commerce sendiri membuat sebuah peluang baru bagi pelaku usaha untuk menjual barangnya kepada konsumen yang ada diluar pulau jikalau konsumen tersebut membutuhkan atau menginginkannya dan juga bagi konsumen untuk membeli suatu barang dari pelaku usaha yang transaksinya tidak mendatangi toko pelaku usaha tersebut namun dapat dilakukan secara online, selain itu tersedianya pilihan barang atau jasa yang beragam dengan harga yang bervariasi. Karena hal tersebut, Para konsumen dapat diberikan keuntungan untuk bebas memilih barang atau jasa yang diinginkannya serta konsumen juga memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang atau jasa sesuai dengan kebutuhannya. Namun di satu sisi juga dapat merugikan konsumen karena kurangnya kesadaran dari konsumen untuk memperhatikan kembali barang yang ingin mereka beli.

Sebelum pandemi COVID-19, jual beli online telah mengalami pertumbuhan yang signifikan. ada peningkatan yang signifikan dalam perilaku konsumen yang beralih ke belanja online sebelum pandemi. Namun, selama pandemi COVID-19, pembatasan sosial dan penutupan toko fisik telah mendorong peningkatan yang signifikan dalam aktivitas jual beli online.

Dalam era covid-19 ini konsep bisnis bergeser ke arah penjualan online, karena seiring dengan adanya himbauan dari pemerintah untuk melakukan kegiatan aktivitas “dirumah aja”. Kegiatan yang dilakukan selama ini dalam masa covid-19 menunjukkan lonjakan signifikan dalam transaksi jual beli online, Selama pandemi covid-19 ini menjadi sebuah tantangan baru bagi konsumen, di mana mereka ingin memenuhi kebutuhannya, tetapi juga perlu memperhatikan kenyamanan dan keamanannya sendiri. Kenyamanan dan keamanan dalam penggunaan barang atau jasa merupakan bagian dari hak konsumen dan perlindungan terhadap hak konsumen dalam penggunaan barang atau jasa.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Apa saja jenis sengketa yang sering terjadi sebelum pandemi COVID-19 sampai setelah pandemic COVID-19?
2. Bagaimana Perbandingan Putusan Inkracht (Berkekuatan Hukum Tetap) dengan Putusan yang baru di proses?

Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normatif melalui pendekatan perundang-undangan (Statue Approach). Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, dan data dari putusan mahkamah agung, serta Penelitian ini juga menggunakan bahan data sekunder dengan mengumpulkan dari beberapa sumber yaitu meliputi buku, jurnal, dan artikel ilmiah.

Penelitian Terdahulu

Terdapat Penelitian Terdahulu yang ditulis oleh Khadijah Nur Arafah dengan judul “Penyelesaian sengketa e-commerce melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam)” yang mana penelitian ini lebih cenderung menjelaskan dengan menggunakan Hukum Islam, sedangkan penelitian kali ini akan lebih cenderung pada Undang-undang No, 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan juga Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014.

Pembahasan

1. Sengketa yang sering terjadi sebelum pandemi COVID-19 sampai setelah pandemic COVID-19.

Transaksi jual beli online saat sebelum pandemi covid-19 sampai dengan setelah pandemi covid-19 membuat terjadinya sejumlah kasus yang perlu diperhatikan. Pembeli dapat mencari produk yang sudah ada tidak tersedia atau sulit diperoleh di toko offline, bahkan jika mereka menemukan barang yang mereka cari, harga yang di perjualkan lebih mahal dibandingkan dengan membeli di platform e-commerce. Di sisi lain, membeli suatu barang secara online juga memiliki kekurangan dalam Transaksi jual beli, antara lain Konsumen tidak dapat secara langsung mengidentifikasi, melihat, dan menyentuh produk yang dipesan. Misalnya, konsumen hanya melihat gambar dari apa yang mereka inginkan Barang melalui profil pedagang di tokonya.

Karena hal tersebut, membuat munculnya sebuah sengketa yang terjadi pada e-commerce. Yaitu Penipuan online menjadi salah satu kasus yang sering terjadi pada e-commerce, keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online, dan ketidaksesuaian produk yang dikirim juga menjadi sebuah kasus. Kasus-kasus tersebut membuat terjadinya kerugian yang dialami oleh para konsumen, Bukan hanya konsumen saja yang bisa di rugikan namun penjual juga dapat dirugikan karena adanya persaingan tidak sehat antar pelaku usaha pada saat pandemi covid-19, persaingan tidak sehat tersebut merujuk pada kebutuhan harian yang mana oknum dari pelaku tersebut mengendalikan sebuah pasar kebutuhan harian. Oknum tersebut melakukan sebuah monopoli harga yang harganya jauh lebih tinggi di banding dengan pelaku usaha yang lain, Hal tersebut membuat kerugian terhadap beberapa pihak yaitu pelaku usaha sendiri yang tidak mau menjual barangnya dikarenakan harga jauh lebih murah bahkan sampai mengikuti para oknum untuk menaikkan harga barang dan pihak konsumen yang kesulitan untuk mencari barang yang murah karena harga barang dinaikkan oleh penjual.

Pembahasan

2. Perbandingan Putusan Inkracht (Berkekuatan Hukum Tetap) dengan Putusan yang baru di proses.

Terdapat perbandingan yang signifikan pada website direktori putusan mahkamah agung yang mana perbandingan antara Putusan Inkracht dengan Putusan yang baru di proses, di mana Putusan yang telah memiliki sebuah kekuatan hukum tetap jauh lebih sedikit dibandingkan dengan putusan yang baru di proses dengan data sebagai berikut :

1. Putusan Inkracht dengan total : 12

- a. Tahun 2016 : 4
- b. Tahun 2017 : 7
- c. Tahun 2021 : 1

2. Putusan yang baru di proses dengan total : 1431

- a. Tahun 2016-2019 : 761
- b. Tahun 2020 : 403
- c. Tahun 2021-2023 : 267

Lanjutan...

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa banyaknya sebuah kasus sengketa pada E-Commerce yang masih belum memiliki kekuatan hukum tetap dikarenakan banyaknya kasus-kasus yang memerlukan banyaknya waktu agar dapat diselesaikan dan juga membutuhkan sebuah bukti tambahan jika gugatan tersebut masih belum cukup kuat untuk kasus tersebut memiliki sebuah kekuatan hukum tetap dan melakukan pemeriksaan terhadap kasus sengketa tersebut dengan lebih mendalam, lalu adanya penambahan kasus dari sengketa yang diajukan juga menjadi salah satu faktor dari putusan tersebut tidak memiliki kekuatan hukum tetap, adanya pihak yang tidak puas dengan hasil putusan, Karena hal tersebut membuat proses hukum belum selesai sepenuhnya dan memunculkan ketidakpastian hukum dan memerlukan waktu untuk mencapai suatu putusan yang memiliki kekuatan hukum tetap.

Pembahasan

3. Penurunan Kasus Sengketa Pembelian di E-Commerce pasca COVID-19 karena adanya kesadaran dari Penjual.

Kasus-kasus sengketa di e-commerce menurun pasca covid-19 dibandingkan dengan sebelum covid-19 adanya kesadaran dari para penjual untuk tidak melakukan suatu sengketa pasca pandemi untuk mendapat kepercayaan dari para konsumen, karena di tahun tersebut masyarakat tidak diperbolehkan untuk keluar rumah sehingga pembelian kebutuhan sehari-hari maupun barang yang ada pada e-commerce sendiri sangat meningkat. Dan beberapa syarat bagi pelaku usaha untuk melakukan jual beli juga telah di atur dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 yakni :

1. Perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik;
2. Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan informasi secara lengkap dan benar;
3. Setiap Pelaku Usaha dilarang untuk memperdagangkan Barang dan Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan point (2)
4. Informasi yang dimaksud pada point (2) memuat :
Identitas dan legalitas Pelaku usaha sebagai Pelaku usaha distribusi, Persyaratan teknis barang yang ditawarkan, Persyaratan teknis jasa yang ditawarkan, Memperlihatkan Harga dan Cara Pembayaran barang dan jasa, Menunjukkan cara penyerahan barang yang dibeli.
5. Jika terjadi sengketa terkait perdagangan melalui sistem elektronik antara penjual dan pembeli, dapat diselesaikan melalui Pengadilan atau dapat melalui penyelesaian sengketa lainnya;
6. Pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan jasa dengan sistem elektronik namun tidak menyediakan sebuah informasi secara lengkap dan benar, maka akan dikenakan sanksi administratif yaitu dengan pencabutan izin berdagang.

Lanjutan...

Maka dari itu, pelaku usaha perlu berperilaku baik dalam bisnisnya tidak melakukan sebuah kecurangan untuk mengelabui konsumennya dengan menjual produk yang tidak sesuai dengan informasi yang tertera pada platform tempat pelaku usaha memasarkan dagangannya, memberi tahu serta memperlakukan konsumen dengan baik dan ramah, menjamin produknya, menawarkan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan memberikan kompensasi jikalau barang tidak sesuai atau barang yang dikirim rusak.

Adanya pelayanan yang diberikan penjual kepada konsumen sangat baik serta penjual dapat memberikan informasi-informasi yang diinginkan konsumen, membuat konsumen menjadi percaya dan yakin kepada penjual dan konsumen dapat mengambil keputusan pembelian.

Dengan meningkatnya kesadaran dari para penjualnya sendiri terhadap pentingnya menjaga kepuasan terhadap para konsumen, adanya keterbukaan suatu informasi mengenai barang yang dijual, dan juga adanya peningkatan suatu pelayanan terhadap konsumen membuat kasus-kasus sengketa yang ada pada e-commerce sendiri berkurang pasca covid-19.

Kesimpulan

Pertumbuhan dalam Transaksi Jual beli online atau e-commerce mengubah cara pandang dan perilaku dari konsumen dan penjual, bahkan sampai pada pandemi sendiri tingkat pembelian barang atau kebutuhan pada e-commerce sendiri juga melonjak karena adanya pembatasan sosial dan penutupan toko offline. Hal yang sering terjadi saat melakukan transaksi jual beli online yakni adanya penipuan, ketidaksesuaian produk yang dikirim, keterlambatan dalam pengiriman, Namun dengan seiring berjalannya waktu kasus sengketa tersebut dapat menurun dikarenakan para pelaku usaha sendiri memiliki kesadaran akan pentingnya untuk menjaga kepercayaannya terhadap konsumen. Adanya keterbukaan suatu informasi, jujur, memberikan pelayan yang baik membuat jumlah sengketa juga ikut menurun dan membuat meningkatnya suatu kepercayaan dan kepuasan dari konsumen dalam melakukan pembelian.

Referensi

1. [1] S. Silviasari, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce melalui Sistem Cash on Delivery," *Media of Law and Sharia*, vol. 1, no. 3, Aug. 2020, Art. no. 3, doi: 10.18196/mls.v1i3.9192.
2. [2] M. F. Asri, U. F. Nurfatihah, and M. Asiyatum Syafaat, "Studi Normatif Terhadap Konsep Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia," *Equality Before The Law*, vol. 1, no. 1, Aug. 2021, Art. no. 1.
3. [3] N. E. Safitri, M. T. Multazam, R. R. Phahlevy, and K. Z. Abduvalievich, "Virtual Objects Trading in Indonesia: Legal Issues on Ownership and Copyright," in *Proc. International Conference on Intellectuals' Global Responsibility (ICIGR 2022)*, Atlantis Press, May 2023, pp. 713–721, doi: 10.2991/978-2-38476-052-7_76.
4. [4] A. H. Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce," *Iustum*, vol. 14, no. 2, 2007, Art. no. 2, doi: 10.20885/iustum.vol14.iss2.art8.
5. [5] Y. L. Fista, A. Machmud, and S. Suartini, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Binamulia Hukum*, vol. 12, no. 1, Aug. 2023, Art. no. 1, doi: 10.37893/jbh.v12i1.599.
6. [6] M. H. Rustam, H. Hamler, T. Marlina, D. Handoko, and R. Alamsyah, "Peran dan Tanggung Jawab Konsumen untuk Mencegah Praktik Penipuan dalam Transaksi Online dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen," *Riau Law Journal*, vol. 7, no. 1, May 2023, Art. no. 1, doi: 10.30652/rj.v7i1.8050.
7. [7] I. Rahman, Sahrul, R. E. Mayasari, T. Nurapriyanti, and Yuliana, "Hukum Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital," *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, vol. 2, no. 08, Aug. 2023, Art. no. 08, doi: 10.58812/jhhws.v2i08.605.
8. [8] R. Syafriana, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik," *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 1, no. 2, 2016, Art. no. 2, doi: 10.30596/dll.v1i2.803.
9. [9] M. T. Multazam and A. E. Widiarto, "Digitalization of the Legal System: Opportunities and Challenges for Indonesia," *Rechtsidee*, vol. 11, no. 2, Dec. 2023, Art. no. 2, doi: 10.21070/jihr.v12i2.1014.
10. [10] A. E. Saragih, M. F. Bagaskara, and Mulyadi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce," *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, vol. 2, no. 1, Jun. 2023, Art. no. 1, doi: 10.572349/civilia.v2i2.414.
11. [11] R. Ranto, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik," *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, vol. 2, no. 2, Feb. 2019, Art. no. 2, doi: 10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164.
12. [12] K. N. Arafah, "Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam)," Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, Indonesia, 2018. [Online]. Available: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/43138>. [Accessed: Jul. 26, 2024].
13. [13] S. P. Pratama and M. T. Multazam, "Kelemahan Kontrak Pintar: Risiko Konsumen dalam Blockchain," *Journal Customary Law*, vol. 1, no. 3, Jul. 2024, pp. 11–11, doi: 10.47134/jcl.v1i3.2870.
14. [14] S. N. Fauzi, "Tindak Pidana Penipuan dalam Transaksi di Situs Jual Beli Online (E-Commerce)," *Recidive: Jurnal Hukum Pidana dan Penanggulangan Kejahatan*, vol. 7, no. 3, Sep. 2018, Art. no. 3, doi: 10.20961/recidive.v7i3.40603.
15. [15] S. Anissa and M. T. Multazam, "Assessing Legal Measures for Addressing Personal Data Misuse in Commercial Settings: A Critical Analysis," *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, vol. 19, no. 2, May 2024, Art. no. 2, doi: 10.21070/ijler.v19i2.1012.
16. [16] A. P. Fadhila, "Tinjauan Kriminologi Dalam Tindakan Penipuan Ecommerce Berdasar Peraturan Perundang-undangan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia," *Jurnal Suara Hukum*, vol. 3, no. 2, Sep. 2021, pp. 274–299, doi: 10.26740/jsh.v3n2.p274-299.
17. [17] L. Hakim, "Formulasi dan Tantangan Penyelesaian Sengketa Bisnis Persaingan Usaha Tidak Sehat di Masa Pandemi Covid-19," *Lex renais.*, vol. 6, no. 4, 2021, Art. no. 4, doi: 10.20885/JLR.vol6.iss4.art6.
18. [18] A. Yetno, "Penyelesaian Kasus Hukum pada Transaksi Elektronik atau E-Commerce bagi Konsumen di Era Digital di Indonesia," *Satya Dharm: Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 5, no. 2, Dec. 2022, Art. no. 2, doi: 10.33363/sd.v5i2.912.
19. [19] G. Anand, X. Nugraha, and D. E. K. Putri, "Formulasi Penegakan Hukum yang Sistematis Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce Terkait Tidak Dipenuhinya Janji oleh Pelaku Usaha: Sebuah Upaya Mewujudkan Perfect Procedural Justice," *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, vol. 12, no. 2, Oct. 2023, Art. no. 2, doi: 10.33331/rechtsvinding.v12i2.1262.

