

**OPTIMALISASI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
(BPSK) DALAM UPAYA PROTEKSI HAK KONSUMEN DI RANAH  
SIBER**

***OPTIMIZATION OF CONSUMER DISPUTE RESOLUTION AGENCY IN  
EFFORTS TO PROTECT CONSUMER RIGHTS IN CYBERSPACE***

**Maudy Andreana Lestari, Dewi Ari Shia Wase Meliala, Puja Anudiwanti,  
Nasya Nurul Amalina**

**Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran**

Korespondensi Penulis : [maudy18001@mail.unpad.ac.id](mailto:maudy18001@mail.unpad.ac.id)

Citation Structure Recommendation :

Lestari, Maudy Andreana dkk.. *Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Proteksi Hak Konsumen di Ranah Siber*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.2. No.4 (April 2021).

**ABSTRAK**

Saat ini, keberadaan internet (*Interconnected-Networking*) merupakan wadah bagi masyarakat dalam melakukan transaksi secara digital dan memberikan tanggung jawab bagi pemerintah di Indonesia untuk dapat melindungi hak konsumen secara komprehensif melalui regulasi yang mampu mengakomodir dengan baik. Sayangnya, eksistensi BPSK sebagai lembaga alternatif yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan sengketa konsumen belum berperan maksimal dalam penyelesaian sengketa transaksi digital karena keterbatasan wewenang yang dimilikinya. Dengan demikian, penelitian ini akan menghasilkan suatu upaya dalam rangka optimalisasi peran dan fungsi BPSK untuk melindungi hak-hak konsumen pada ranah siber.

**Kata Kunci:** *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Hak Konsumen Siber, Online Alternatif Dispute Resolution, Transaksi Digital*

**ABSTRACT**

*Nowadays, the internet is being used as a platform to transact digitally which brings along new responsibilities for Indonesian law to protect consumers from online transaction frauds. Unfortunately, the existence of The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) now hasn't been considered as effective due to the lack of rights it has. Hence, the result of this study will show what BPSK needs to do to optimize its role in protecting cyber consumers, which are implementing Online Dispute Resolution (ODR) and updating regulations that covers more of cyber consumers' rights.*

**Keywords:** *The Consumer Dispute Settlement Agency, Cyber Consumer's Rights, Online Dispute Resolutions, Digital Transactions*

## A. PENDAHULUAN

Dewasa ini, interaksi atau hubungan hukum antar masyarakat merupakan hal yang tidak pernah luput dari aktivitas keseharian manusia. Terlebih di era percepatan digital saat ini, teknologi sudah mulai memengaruhi seluruh aktivitas masyarakat.<sup>1</sup> Dalam kaitannya dengan aktivitas masyarakat, tiap individu memiliki hak kodrati yang diakui menjadi Hak Asasi Manusia. Pasca diadopsi ke dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, objek perlindungan Hak Asasi Manusia tidak hanya terbatas pada martabat manusia secara umum, namun berkembang menjadi pemenuhan kebutuhan lainnya. Perluasan ini dibuktikan salah satunya melalui pengakuan terhadap hak perlindungan konsumen sebagai implementasi dari Pasal 28D UUD NRI 1945, yang berkaitan dengan penjaminan atas hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan perlakuan yang sama di hadapan hukum.

Anggapan bahwa perlindungan konsumen merupakan bagian dari Hak Asasi Manusia ini tercermin melalui sebagian besar ketentuan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang kemudian disebut dengan UUPK). Di mana ketentuan tersebut juga selaras dengan UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, seperti hak memperoleh keadilan (Pasal 17 sampai dengan Pasal 19 UU HAM) hingga hak untuk memenuhi kebutuhan hidup (Pasal 11 sampai dengan Pasal 16 UU HAM). Dengan demikian, dapat disimpulkan pembentukan peraturan-peraturan pendukung yang berkaitan dengan perlindungan konsumen yang diiringi dengan pembentukan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa konsumen, merupakan perwujudan dari perlindungan Hak Asasi Manusia di Indonesia.

Eksistensi internet (*Interconnected Networking*) telah memperbarui sistem perdagangan dari yang sebelumnya bersifat tradisional menjadi lebih modern, atau dikenal dengan istilah *Electronic Commerce (E-Commerce)*.<sup>2</sup> Hal ini dibuktikan dari data yang dirilis oleh Global Web Index yang menyatakan bahwa per 2018 lalu, aktivitas transaksi konsumen Indonesia merupakan yang tertinggi di dunia,

---

<sup>1</sup> Muhamad Danuri, *Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital*, Jurnal Informasi Komputer dan Manajemen, Vol.15, No.2 (2019), p.116.

<sup>2</sup> Sitompul, dkk. *Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Renaissance, Vol.1, No.2 (2016), p.75-93.

dimana sekitar 90% pengguna internet dengan rentang usia 16-64 tahun diketahui pernah menjadi konsumen baik produk ataupun jasa secara *online*.<sup>3</sup> Keberadaan transaksi digital ini seakan-akan menjawab segala tuntutan masyarakat dalam mempertemukan banyak pihak di satu wadah dari berbagai wilayah untuk secara bersama-sama melakukan interaksi jual beli tanpa ada batasan (*borderless*).<sup>4</sup>

Hadirnya transaksi digital merupakan bukti dari besarnya kepercayaan masyarakat selaku konsumen terhadap perkembangan teknologi. Tingkat kepercayaan tersebut akan terus mengalir karena rasa nyaman yang didapatkan oleh konsumen. Secara teoritis, mengutip pandangan Moorman, Deshpande dan Zaltman, kepercayaan diartikan sebagai kesediaan untuk mengandalkan seseorang dalam transaksi/pertukaran.<sup>5</sup> Dalam hal ini, kepercayaan terhadap transaksi digital, telah berhasil merubah sistem kegiatan jual beli dari *offline* ke *online*.

Namun, kemudahan yang ditawarkan internet berbanding lurus dengan lahirnya berbagai tantangan permasalahan hukum. Terlebih mengenai jaminan terhadap perlindungan hak konsumen yang memiliki kecenderungan untuk dilanggar oleh pelaku usaha.<sup>6</sup> Di Indonesia, sejatinya telah terdapat landasan hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, di antaranya ialah seperti yang termuat dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK. Pasal tersebut menjelaskan bahwa tujuan UUPK ialah untuk menciptakan kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi konsumen. Lahirnya peraturan ini merupakan bentuk perwujudan dari perlindungan dan penyeimbangan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, di mana selama ini kedudukan konsumen cenderung masih lemah dan kerap dicerai oleh pelaku usaha.<sup>7</sup> Sehingga dengan kecenderungan tersebut, tentu menuntut dihadapkannya seperangkat aturan ataupun mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat memfasilitasi kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi.

---

<sup>3</sup> Simon Kemp dan Sarah Moey, *Digital 2019 Spotlight: Ecommerce in Indonesia, Data Reportal*, diakses dari <https://datareportal.com/reports/digital-2019-ecommerce-in-indonesia>, diakses pada 9 Maret 2021.

<sup>4</sup> Sitompul, dkk. *Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Renaissance, Vol.1, No.2 (2016), p.76.

<sup>5</sup> Robert M. Morgan dan Shelby D. Hunt, *The Commitment-Trust Theory Relationship Marketing*, Journal of Marketing, Vol.58 (1994), p.20.

<sup>6</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi di E-Commerce*, Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, Vol.14, No.2 (2007), p.249.

<sup>7</sup> Dahlia, *Peran BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum Jambi, Vol.5, No.1 (2014), p.84.

Dalam rangka meminimalisasi risiko yang ada, Indonesia telah memiliki suatu lembaga peradilan konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan badan atau lembaga yang bertanggung jawab menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar pengadilan. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, BPSK mengacu kepada perangkat aturan yang mendasari berdirinya BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa, yakni UUPK.<sup>8</sup> Akan tetapi pada praktiknya, perkembangan zaman menuntut adanya optimalisasi regulasi mengenai BPSK khususnya dalam menggapai sengketa konsumen pada ranah siber.

Pada dasarnya, aktivitas jual beli menimbulkan hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Di mana, pelaku usaha memiliki kepentingan untuk mendapat keuntungan sebesar-besarnya. Sedangkan konsumen tertarik untuk mendapatkan kepuasan berupa kualitas atas produk tertentu.<sup>9</sup> Oleh karena itu dengan adanya kepentingan masing-masing pihak untuk mendapatkan hak-haknya, ditambah dengan dinamika kemajuan teknologi yang amat pesat, tentu harus dibarengi dengan landasan hukum yang dapat memberikan rasa aman bagi konsumen dalam melakukan transaksi. Terutama terhadap kemungkinan terjadinya sengketa kepentingan di antara kedua pihak. Namun, apakah kehadiran BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang dipercayakan oleh UUPK masih sanggup dalam mengatasi kekhawatiran konsumen pada abad ini? Maka dari itu berdasarkan paparan latar belakang di atas, adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam melindungi hak konsumen di ranah siber saat ini?
2. Bagaimana optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar dapat memberikan proteksi terhadap hak konsumen di ranah siber?

---

<sup>8</sup> Smart Legal, *Apa Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Indonesia?*, diakses dari <https://smartlegal.id/galeri-hukum/perlindungan-konsumen/2019/01/02/apa-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-indonesia/>, diakses pada 10 Maret 2021, jam 14.05 WIB.

<sup>9</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, p.2.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Melindungi Hak Konsumen di Ranah Siber saat ini**

#### **a. Perlindungan Hak Konsumen dalam BPSK**

Merujuk pada Pasal 1 ayat (2) UUPK, konsumen merupakan setiap orang yang menggunakan produk baik jasa ataupun barang untuk memenuhi kebutuhannya ataupun orang dan makhluk hidup lainnya, serta tidak untuk diperjualbelikan kembali, dalam artian produk tersebut berhenti pada dirinya untuk dipergunakan.<sup>10</sup> Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan terhadap konsumen sudah seharusnya dibarengi dengan regulasi yang komprehensif dan mekanisme yang memberikan kepastian hukum.

Berbicara mengenai jaminan perlindungan terhadap konsumen, BPSK hadir sebagai lembaga yang dapat membantu konsumen dalam memperjuangkan hak yang dilanggar oleh pelaku usaha. Namun demikian, hal ini tidak berarti bahwa keberadaan BPSK ialah untuk melemahkan eksistensi dari pelaku usaha. Akan tetapi, BPSK dalam hal ini justru berperan dalam mengakomodasi kemungkinan terburuk dari persaingan usaha di pasar bebas, yang pada akhirnya akan mendorong terciptanya iklim perdagangan yang sehat.<sup>11</sup>

Menurut Pasal 49 ayat (1) UUPK, BPSK dibentuk di daerah tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dan memiliki putusan yang bersifat final. Selain menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK juga mengemban peranan dalam memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, menerima pengaduan konsumen atas terjadinya pelanggaran perlindungan konsumen, serta tugas-tugas lainnya.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Agustinus Samosir, *Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Hukum Legal Standing, Vol.2, No.2 (2018), p.135-136.

<sup>11</sup> Agustinus Samosir, *Ibid.*

<sup>12</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, p.241-242.

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK harus memegang tiga prinsip utama sebagaimana yang diungkapkan oleh S. Sothi Rachagan dalam “*Vice the Chancellor of Nilai University*”, yaitu<sup>13</sup>:

1. Prinsip Aksesibilitas. Prinsip ini memastikan bahwa suatu lembaga dapat diakses oleh masyarakat umum. Adapun prinsip ini mencakup: prosedur mudah dan sederhana, biaya terjangkau, pembuktian fleksibel, komprehensif, dapat diakses langsung, serta tersedia di tempat mana pun.
2. Prinsip *Fairness*. Prinsip ini mengupayakan penyelesaian sengketa bersifat mandiri dengan keadilan yang lebih diutamakan. Pada prinsip ini, penyelesaian perkara konsumen harus memenuhi syarat *Public Accountability*.
3. Prinsip Efektif. Prinsip ini mengharuskan sebuah lembaga penyelesaian sengketa dibatasi cakupan masalahnya (termasuk kompleksitas dan nilai klaim). Jadi, semua berkas perkara yang masuk ke BPSK wajib dituntaskan dengan cepat (tanpa mengabaikan kualitas penyelesaian).

Tidak hanya prinsip diatas, Pasal 2 UUPK pun menyebutkan asas perlindungan konsumen, meliputi asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

#### **b. Eksistensi Perlindungan Hak Konsumen di Ranah Siber**

Penggunaan internet dewasa ini tidaklah hanya terbatas pada pertukaran informasi yang tersedia pada beragam *platform* media sosial. Namun juga sudah merambat kepada aktivitas perdagangan digital, yakni *E-Commerce*. Selayaknya transaksi konvensional, transaksi digital juga memiliki kecenderungan yang sama terkait potensi terjadinya sengketa.<sup>14</sup> Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa perluasan kegiatan transaksi digital akan berbanding lurus dengan peningkatan sengketa antar konsumen dan pelaku usaha.

---

<sup>13</sup> Smart Legal, *Apa Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Indonesia?*, diakses dari <https://smartlegal.id/galeri-hukum/perlindungan-konsumen/2019/01/02/apa-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-indonesia/>, diakses pada 10 Maret 2021.

<sup>14</sup> Sitompul, dkk. *Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Renaissance, Vol.1, No.2 (2016), p.76.

Dilansir dari data yang dikemukakan oleh PMO *Blue Print* Sistem Pembayaran Bank Indonesia, dikatakan bahwa jumlah transaksi *E-Commerce* mengalami pelonjakan hampir dua kali lipat pada September 2020 lalu, yakni sebanyak 140 juta transaksi.<sup>15</sup> Jumlah tersebut mengalami kenaikan dari yang sebelumnya berjumlah 80 juta transaksi pada tahun 2019. Tren pelonjakan jumlah transaksi *E-Commerce* tersebut sejatinya menunjukkan perputaran transaksi digital yang sangat akseleratif dan pesat pada saat ini.<sup>16</sup>

Dari situasi tersebut, mencuat suatu permasalahan baru yakni meningkatnya jumlah sengketa kumulatif yang harus diselesaikan. Hal ini tercermin dari Data Pengaduan Konsumen BPKN tahun 2020, khususnya pada sektor *E-Commerce* yang mencapai 283 pengaduan.<sup>17</sup> Dengan demikian, adanya keyakinan bahwa akan terjadi tren peningkatan sengketa mengindikasikan bahwa perlindungan terhadap hak-hak konsumen terutama dalam transaksi digital menuntut perhatian khusus. Karena sejatinya perlindungan serta penyelesaian sengketa konsumen dalam bertransaksi di ranah siber mutlak diperlukan. Beberapa ancaman yang kerap hadir dalam proses transaksi digital antara lain:

- 1) tidak dilakukannya pengiriman pesanan (*non-delivery of goods ordered*);
- 2) lamanya keterlambatan dalam mengirim pesanan (*long delivery delays*);
- 3) lambatnya proses penggantian uang muka atau seluruh jumlah yang telah dibayarkan (*slow reimbursement deposit or amounts paid*);
- 4) pesanan yang datang tidak sesuai dengan gambar atau permintaan konsumen (*inadequate nature of good delivered*), dan lain-lain.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> CNN Indonesia, *Transaksi e-Commerce Capai Rp180,74 T per September 2020*, diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201215150353-78-582406/transaksi-e-commerce-capai-rp18074-t-per-september-2020>, diakses pada 11 Maret 2021.

<sup>16</sup> CNN Indonesia, *Ibid.*

<sup>17</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Marak Belanja Online, BPKN Temukan 283 Pengaduan Insiden Perlindungan Konsumen*, diakses dari <https://bpkn.go.id/posts/show/id/1977>, diakses pada 07 April 2021, jam 23.57 WIB.

<sup>18</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT. Citra Aditya, Bandung, 2000, p.48.

Menilik pada banyaknya ancaman yang kerap hadir dalam proses transaksi digital, pada dasarnya dapat pula mengacu kepada UU ITE yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi digital. Namun, seperangkat aturan tersebut dirasa masih belum cukup untuk dapat menjamin kepastian hukum dan perlindungan bagi konsumen khususnya terkait efektivitas penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi digital. Sehingga hal utama yang paling dibutuhkan guna mengatasi permasalahan tersebut ialah dengan memperbarui regulasi tentang perlindungan konsumen khususnya terkait BPSK agar dapat memberikan perlindungan dan kemudahan dalam hal penyelesaian sengketa alternatif di ranah siber yang akan dibahas pada bahasan selanjutnya.

## **2. Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Memberikan Proteksi terhadap Hak Konsumen di Ranah Siber**

### **a. Pembaruan Regulasi dalam Rangka Optimalisasi BPSK**

Dalam upaya pembaruan regulasi demi menjamin perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi digital, terdapat beberapa pedoman yang harus diperhatikan, yakni:<sup>19</sup>

#### **1) Pihak Pelaku Usaha**

Dominasi kekuatan yang dimiliki oleh pelaku usaha dalam transaksi perdagangan merupakan hal yang lazim diketahui oleh publik. Kuatnya kedudukan yang dimiliki oleh pelaku usaha ini perlu diberikan pengawasan penuh agar tidak berpotensi merugikan konsumen. Substansi yang harus termuat dalam proses transaksi digital diantaranya ialah berkenaan dengan kejelasan identitas dari pelaku usaha dan adanya bukti perizinan sebagai bentuk legitimasi suatu pelaku usaha yang dikeluarkan oleh instansi berwenang.

#### **2) Pihak Konsumen**

Dalam transaksi jual beli, konsumen adalah pihak yang membutuhkan suatu produk sehingga situasi ini membuat posisi konsumen rentan dimanfaatkan. Seperti, saat ingin membeli produk dalam transaksi *E-Commerce*, konsumen harus memberi informasi mengenai kelengkapan identitas diri untuk kepentingan pengiriman dan lainnya.

---

<sup>19</sup> Roihanah, Rif'ah. *Perlindungan Hak Konsumen Dalam Transaksi digital (E-Commerce)*. Jurnal Justicia Islamica. IAIN Ponorogo, Vol. 8, No. 2 (2019), p. 117-119.

Namun, hal yang berkaitan dengan data pribadi kerap disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Sehingga untuk melindungi konsumen dari berbagai ancaman yang ada dalam transaksi perdagangan, dibutuhkan pengaturan di ranah siber yang secara terang dimuat dalam regulasi khusus.

3) Produk (barang dan/atau jasa)

Aksesibilitas informasi suatu produk merupakan hal fundamental yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha. Sebab, hal tersebutlah yang memengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan transaksi atau tidak. Sehingga demi menjaga perlindungan hak konsumen dalam ranah transaksi digital, pelaku usaha wajib untuk memberikan informasi yang terang mengenai produknya dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Serta memberikan jaminan bahwa produk yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha aman dan sesuai dengan apa yang diiklankan.

4) Mekanisme Transaksi

Tidak semua konsumen akrab dan leluasa dalam bertransaksi di *E-Commerce*, sehingga pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memaparkan secara jelas mengenai mekanisme transaksi pada *website* atau *platform* yang digunakannya. Adapun, hal yang harus diketahui oleh konsumen dalam melakukan transaksi digital, seperti: a) Adanya ruang atau kesempatan bagi konsumen untuk mengkaji ulang proses transaksi yang hendak dilakukan sebelum memutuskan membeli suatu produk; b) Mengetahui komponen harga, pajak ataupun ongkos kirim dari suatu produk; c) Mata uang yang disepakati; d) Mekanisme ekspedisi barang kepada konsumen; e) Pengaturan terkait kemungkinan pengembalian barang; f) Mekanisme pertanggungjawaban atas kecacatan produk ketika diterima oleh konsumen; g) Cara penyelesaian sengketa; dan h) Penetapan batas waktu wajar untuk pengklaiman.

Menilik kepada Amerika Serikat, terdapat komisi khusus yang menyediakan perlindungan hukum bagi konsumen dalam berbagai kegiatan di internet yaitu *Federal Trade Commission* (FTC) yang menjalankan fungsinya sesuai pada “*the Federal Trade Commission Act*” untuk melindungi konsumen dalam transaksi digital dan dapat melakukan gugatan atas kepentingan konsumen.<sup>20</sup> Indonesia pun sebenarnya telah memiliki BPSK sebagai lembaga dalam penyelesaian sengketa konsumen. Namun, eksistensinya dalam melindungi sengketa konsumen pada ranah digital masih belum optimal. Hal tersebut dapat ditinjau dari pengaturan terkait BPSK yang masih bersifat konvensional, sehingga belum dapat menjangkau perlindungan konsumen dalam transaksi digital.

UUPK merupakan regulasi yang sudah ada jauh sebelum teknologi dan digitalisasi berkembang pesat. Pengaturan tersebut memiliki banyak kekurangan dalam mengimbangi permasalahan baru yang belum diatur sebelumnya, sehingga regulasi terkait perlindungan konsumen di era digital saat ini pun belum dapat mengakomodasi sengketa konsumen yang sebenarnya dapat diselesaikan melalui cara alternatif. Oleh karena itu, dapat terlebih dahulu dipahami faktor yang memengaruhi efektivitas berlakunya peraturan terkait perlindungan konsumen di ranah siber, seperti:

- 1) Struktur hukum. Pemerintah merupakan struktur hukum yang memengaruhi efektivitas bekerjanya suatu peraturan dalam fungsinya sebagai pembentuk kebijakan. Pemerintah telah memberikan pengaturan hukum demi menjamin hak konsumen dalam ranah siber melalui UU ITE, UU Perdagangan, PP tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta PP tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Tapi, tersebarunya pengaturan di beberapa undang-undang tersebut, belum menjamin suatu perlindungan telah terakomodasi dengan baik. Sebab, adakalanya suatu permasalahan justru membutuhkan pengaturan yang lebih khusus.

---

<sup>20</sup> You You Erica Yang, *Consumer Protection Policies and Practice of Automobile Industry in China: Explanations and Findings*, California Legal Studies Journal (2013), p.38.

- 2) Substansi hukum. Dalam banyaknya kebijakan dan pengaturan yang dikeluarkan oleh pemerintah, substansi yang ada dalam pengaturan tersebut merupakan tolak ukur apakah suatu pengaturan akan berjalan efektif atau tidak. Sebab, regulasi yang ada saat ini belum mengatur hal teknis mengenai transaksi digital.
- 3) Kultur atau budaya dari pelaku usaha maupun konsumen serta pemerintah. Dalam jual beli melalui transaksi digital, pembeli maupun penjual cenderung belum memahami hak dan kewajibannya, begitu pula terkait hal yang dilarang bagi penjual sebagai pelaku usaha sebagaimana diatur dengan UUPK.

Pesatnya perkembangan pada aspek ekonomi digital secara tidak langsung mengarahkan masyarakat untuk meminta atensi dari pemerintah perihal perlindungan hukum secara komprehensif. Pemerintah selaku *stakeholder* diharapkan mampu menciptakan serangkaian kebijakan pembangunan digitalisasi ekonomi beserta langkah-langkah strategis sebagai bentuk implementasi kebijakan tersebut khususnya dalam optimalisasi perlindungan konsumen di ranah siber.<sup>21</sup>

#### **b. Pemberlakuan Mekanisme *Online Alternative Dispute Resolution* dalam BPSK**

Sejauh ini, BPSK masih dianggap sebagai lembaga penyelesaian perkara antar pihak yang kecil atau sederhana. Di mana bentuk penyelesaian sengketa bersifat alternatif (ADR) yang terdiri atas tiga jenis yakni mediasi, konsiliasi dan arbitrase.<sup>22</sup> Seiring berkembangnya peradaban, mekanisme yang dimiliki BPSK dalam menyelesaikan sengketa antar konsumen dan pelaku usaha, dirasa sudah tidak relevan. Terutama terhadap sengketa transaksi digital yang bersifat *borderless*.

---

<sup>21</sup> Leonardo A.A., *Arah Kebijakan dan Strategi Pengembangan Ekonomi Digital Tahun 2020 – 2024*, diakses dari [https://www.smeru.or.id/sites/default/files/events/01\\_teguh\\_0.pdf](https://www.smeru.or.id/sites/default/files/events/01_teguh_0.pdf), diakses pada 12 Maret 2021.

<sup>22</sup> Kurniawan, *Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dengan Negara-Negara Common Law System*, Jurnal Hukum dan Pembangunan, Vol.43, No.2 (2017), p.255.

Adapun beberapa kendala yang mengganggu efektivitas kinerja BPSK diantaranya ialah:<sup>23</sup>

- 1) Eksistensi BPSK di tengah Masyarakat  
Kesadaran masyarakat akan adanya lembaga yang dapat mengimplementasikan seluruh kebijakan demi melindungi konsumen masih sangat minim sehingga hal ini memengaruhi proses optimalisasi dari peranan BPSK dalam menyelesaikan masalah.
- 2) Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Tubuh BPSK  
Di dalam UUPK, dijelaskan bahwa terdapat lima peran yang dimiliki oleh BPSK, yakni; penyedia jasa penyelesaian sengketa baik itu konsiliator, mediator atau arbiter; sebagai konsultan bagi masyarakat; sebagai pengawas dan pemberi sanksi; peran *Ombudsman* serta sebagai *adjudicator*. Jika kelima tugas besar dari BPSK ini tidak diselaraskan dengan adanya upaya pemberdayaan sumber daya manusia yang baik seperti pelatihan ataupun program lainnya, maka rasanya BPSK tidak akan pernah meraih titik optimal dalam menjalankan tugas dan peranannya.
- 3) Pelaku Usaha Berada di Wilayah yang Berbeda dengan Konsumen  
Dalam transaksi digital, sangat dimungkinkan bagi pelaku usaha dan konsumen tidak berada pada satu wilayah yang sama saat bertransaksi. Hal ini menimbulkan tantangan tersendiri bagi BPSK dalam melakukan pemanggilan pelaku usaha ketika terdapat laporan sengketa elektronik.

Berdasarkan kendala-kendala yang dialami BPSK tersebut, sudah seharusnya pemerintah mengambil langkah untuk mengoptimalkan peranan dari BPSK. Untuk menjawab permasalahan tersebut, diusunglah mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) atau penyelesaian sengketa secara daring. Di mana ODR sendiri sejatinya merupakan bentuk pengembangan dan inovasi dari mekanisme *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau penyelesaian sengketa alternatif yang selama ini menjadi *core* dari penyelesaian sengketa oleh BPSK.<sup>24</sup> Adapun jenis penyelesaian yang dari konsep ODR sendiri meliputi mediasi daring (*online mediation*), negosiasi daring (*online negotiation*), penyelesaian daring (*online settlement*) dan arbitrase daring (*online arbitration*).<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Putri, *Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Handphone Secara Online di Kota Palu*, Jurnal Kolaboratif Sains, Vol.1, No.1 (2020), p.1363.

<sup>24</sup> Esther van den Heuvel, *Online Dispute Resolution as A Solution to Cross-Border E-Disputes: An Introduction to ODR*, Paper, University of Utrecht, Utrecht, 2000, p.11, diakses dari <http://www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf>, diakses pada 11 Maret 2021.

<sup>25</sup> Sree Khresna Bharadwaj H., *A Comparative Analysis of Online Dispute Resolution Platforms*, American Journal of Operations Management and Information Systems, Vol.2, No.3 (2017), p.84.

Sebagai negara yang mengakui pesatnya dinamika perkembangan teknologi informasi, sejatinya Indonesia telah mengkomodasi diterapkannya konsep penyelesaian sengketa ODR melalui kerangka peraturan UU ITE, Peraturan Pemerintah tentang *E-Commerce* dan Undang-Undang Arbitrase. Dalam UU ITE dan PP *E-Commerce*, telah diatur mengenai penyelesaian sengketa yang dilaksanakan secara digital. Pun juga dalam UU AAPS, yang telah mengatur upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan secara daring untuk menjawab tantangan zaman yang semakin modern.

Secara konsep, menurut UNCITRAL, ODR didefinisikan sebagai “*a mechanism for resolving disputes through the use of electronic communications and others*”.<sup>26</sup> Sedangkan OJK Indonesia mendefinisikan ODR sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa alternatif dengan mengandalkan jaringan internet dan media elektronik, sehingga para pihak yang berkepentingan tidak harus hadir secara fisik di tempat yang sama.<sup>27</sup> Dari kedua definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pesatnya arus digitalisasi, membutuhkan upaya-upaya luar biasa yang sudah menyertakan perangkat teknologi ke dalam mekanisme penyelesaian masalahnya.

Menilik beragam penawaran yang disuguhkan oleh mekanisme ODR, sejatinya hal ini relevan untuk dapat diterapkan ke dalam sistem kerja BPSK. Teknologi yang digunakan oleh perangkat ODR terdiri atas beberapa fitur yang membantu proses dalam penyelesaian sengketa secara daring, meliputi fitur obrolan dan percakapan, fitur umpan balik, fitur surat elektronik, fitur konferensi audio dan video hingga fitur *Artificial Intelligence*. Sehingga mekanisme proses penyelesaian masalah dalam ODR bergantung pada fitur teknologi yang akan digunakan.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> United Nations Commission on International Trade Law, *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution*, Penerbit UNCITRAL, Vienna, 2017, p.4.

<sup>27</sup> Departemen Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*, Penerbit Departemen Perlindungan Konsumen OJK, Jakarta, 2017, p.29.

<sup>28</sup> Louis Del Duca, Colin Rule dan Zbynek Loebel, *Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce – Developing a Global Online Dispute Resolution System*, Penn State Journal of Law & International Affairs, Vol.1, No.1 (2012), p.64.

ODR memberikan penawaran sistem elektronik yang variatif dan komprehensif untuk membantu para pihak dalam menyelesaikan sengketanya. Sehingga para pihak dapat memilih fitur apa yang hendak mereka gunakan. Kemudian, keseluruhan fitur tersebut nantinya akan terintegrasi dengan keseluruhan rangkaian proses dimulai dari tahap pengajuan hingga eksekusi putusan. Sehingga hal ini akan mempermudah para pihak dalam memahami jalur penyelesaian sengketa hingga akhir.<sup>29</sup>

Penyelesaian sengketa secara *online* sejatinya telah menjawab berbagai permasalahan dalam menyelesaikan sengketa antar konsumen lintas batas yang bernilai rendah. Seperti pendapat Ebner dan Zeleznikow yang mengungkapkan bahwa, pembeli yang merasa tidak puas atas suatu transaksi *E-Commerce* pada *platform* eBay, cenderung memilih proses secara *online* dalam mendapatkan ganti rugi, daripada harus melalui jalur penyelesaian litigasi dengan pelaku usaha yang sangat dimungkinkan berada di daerah yang berlainan.<sup>30</sup> Sehingga hal ini telah membuktikan bahwa bentuk penyelesaian sengketa tradisional (dalam hal ini arbitrase) tidak menawarkan solusi yang optimal untuk melindungi hak konsumen.

Bercermin dari kesuksesan beberapa penyelenggara *E-Commerce* dalam menerapkan penyelesaian sengketa secara *online* ini, ODR dinilai sangat berhasil dalam menyelesaikan beberapa sengketa antar konsumen lintas negara. Misalnya eBay yang memelopori penerapan mekanisme ODR pada penyelesaian sengketa antar konsumen. eBay sendiri merupakan sebuah situs lelang daring yang memungkinkan orang-orang dari seluruh dunia melakukan jual beli berbagai barang dan jasa secara digital. Selain menjadi pelopor, eBay juga kerap dijadikan acuan bagi beberapa penyedia transaksi *E-Commerce* lainnya dalam membuat dan mengembangkan sumber daya untuk mendukung proses ODR.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Muhammad Faiz Aziz dan Muhamamd Arif Hidayah, *Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce*, Jurnal RechtsVinding, Vol.9, No.2 (2020), p.284.

<sup>30</sup> Noam Ebner dan John Zeleznikow, *Fairness, Trust, and Security in Online Dispute Resolution*, Hamline Journal of Public Law and Policy, Vol.36, No.2, (2015), p.144-145.

<sup>31</sup> Luca Dal Pubel, *E-Bay Dispute Resolution and Revolution: An Investigation on A Successful ODR Model*, Conference Collaborative Economy: Challenges & Opportunities at: Barcelona (July 2019), p.8.

eBay Dispute Resolution Center merupakan media penyelesaian sengketa yang telah berhasil menjadi pionir dalam menerapkan ODR sebagai *core* daripada penyelesaian sengketanya. eBay Dispute Resolution Center meyakini bahwa tujuan utama mengandalkan mekanisme itu ialah bukan untuk memaksimalkan jumlah keberhasilan penanganan sengketa, namun untuk memaksimalkan keberhasilan transaksi antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>32</sup>

Adapun sistem yang digunakan oleh eBay Dispute Resolution Center diawali dengan dilakukannya analisis permasalahan terlebih dahulu yang selanjutnya dilakukan proses negosiasi. Setelah tahapan negosiasi berakhir, proses selanjutnya adalah mekanisme mediasi dan/atau arbitrase. Adapun model daripada sistem yang digunakan oleh eBay ini sejatinya merujuk pada tahapan proses ODR yang juga tercantum dalam *Technical Notes on Online Dispute Resolution* yang diadopsi oleh PBB melalui UNCITRAL pada tahun 2016.<sup>33</sup>

Di Indonesia, ODR sebagai alternatif penyelesaian sengketa juga sudah pernah diterapkan oleh Pengelola Nama Domain Internet (PANDI) melalui Penyelesaian Perselisihan Nama Domain (PPND) yang mengadopsi *Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy* (UDRP) yang dikeluarkan *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (ICANN).<sup>34</sup> Dalam UDRP, keseluruhan proses dilakukan secara daring dengan memanfaatkan *platform* yang tersedia di internet. Misalnya Netflix, Inc melawan Yulian Hariyanto, dapat terlihat keseluruhan proses beracara yang dimulai dari pengiriman bukti, berkas pendukung, penjadwalan agenda, sanggahan, hingga proses mediasi dilakukan melalui e-mail.<sup>35</sup> Meski proses dilakukan secara daring, kedudukan keputusan PPND dan PANDI tetap final dan mengikat bagi para pihak.

---

<sup>32</sup> Luca Dal Pubel, *E-Bay Dispute Resolution and Revolution: An Investigation on A Successful ODR Model*, Conference Collaborative Economy: Challenges & Opportunities at: Barcelona (July 2019), p.132.

<sup>33</sup> Luca Dal Pubel, *Ibid.*, p.133.

<sup>34</sup> Dheka Ermelia Putri, *Application of Online Dispute Resolution (ODR) in International and Indonesia Domain Names Disputes*, Lampung Journal of International Law, Vol.1, Issue 1 (2019), p.20

<sup>35</sup> Dheka Ermelia Putri, *Ibid.*

Dalam kaitannya dengan penerapan ODR pada BPSK, sistematika tersebut diatas sebenarnya dapat diadopsi oleh BPSK dalam regulasinya untuk kemudian diimplementasikan. Adapun transformasi konsep dapat dilakukan dengan memperhatikan penerapan mediasi, negosiasi dan arbitrase secara daring, dengan tetap mempertahankan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan tupoksi dari BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang pada dasarnya dipilih oleh para pihak karena efektivitas penyelesaiannya melalui jalur non-litigasi. Sehingga dalam hal ini, penulis memandang bahwa langkah optimalisasi BPSK sebagai lembaga yang diharapkan menjadi perpanjangan tangan UUPK dalam membantu melindungi hak konsumen, harus dimulai dari pemutakhiran regulasi dan aturan pelaksana yang memuat konsepsi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### **C. PENUTUP**

1. Pesatnya perkembangan teknologi dalam dunia perdagangan tidak serta merta menanggalkan permasalahan yang selama ini telah ada. Kemudahan yang ditawarkan oleh internet nyatanya memunculkan permasalahan hukum baru. Terlebih mengenai jaminan terhadap perlindungan hak-hak konsumen yang memiliki kecenderungan untuk dilanggar oleh pelaku usaha. Di Indonesia, sejatinya telah terdapat perangkat peraturan yang memuat perlindungan konsumen yaitu dalam UUPK. Adapun, pengaturan pada ranah digital tersebar di beberapa peraturan, seperti UU ITE, UU Perdagangan, PP tentang PSTE serta PP tentang PMSE. Namun, tersebarnya pengaturan di beberapa undang-undang tersebut, belum menjamin suatu perlindungan telah terakomodasi dengan baik.
2. Keterbatasan perlindungan dalam UUPK sebenarnya merupakan kendala yang perlu dibenahi oleh pemerintah. Ketika peran dan fungsi dari BPSK dirasa perlu untuk dioptimalkan, maka sudah seharusnya UUPK yang berkaitan erat dengan eksistensi BPSK untuk dapat mengakomodasi segala transaksi yang menyangkut konsumen baik itu konvensional maupun digital.

Sebab, beberapa pengaturan lain yang menyinggung perihal transaksi digital di Indonesia tidak senantiasa mengakomodasi perlindungan konsumen dengan penyelesaian sengketa alternatif. Oleh karena itu, optimalisasi peran dan fungsi BPSK dalam melindungi hak konsumen pada ranah siber dapat dilakukan apabila:

- 1) Pemerintah memperluas ruang lingkup pengaturan UUPK hingga dapat menjangkau konsumen di ranah siber. Sebab, dari banyaknya pengaturan yang mengatur perihal transaksi digital, pada akhirnya perlindungan konsumen akan tetap mengacu kepada UUPK. Selayaknya hukum yang harus dapat menyelaraskan kebutuhan pada masyarakat, maka sudah semestinya terdapat transformasi pengaturan yang mampu mengakomodasi hak konsumen di ranah siber.
- 2) BPSK memperluas jasa pelayanannya dengan memberlakukan *Online Alternatif Dispute Resolution* demi mempermudah penyelesaian sengketa konsumen di ranah siber sebagai tempat terjadi *borderless transaction*.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Departemen Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan. 2017. *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*. (Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen OJK)
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).
- Rahardjo, Satjipto. 2000. *Ilmu Hukum Perlindungan Konsumen*. (Bandung: PT. Citra Aditya).
- United Nations Commission on International Trade Law. 2017. *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution*. (Vienna: UNCITRAL).

### Publikasi

- Aziz, Muhammad Faiz dan Muhamamd Arif Hidayah. *Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce*. *Jurnal RechtsVinding*. Vol.9. No.2 (2020).
- Dahlia. *Peran BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. *Jurnal Ilmu Hukum Jambi*. Vol.5. No.1 (Maret 2014).
- Danuri, Muhamad. *Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital*. *Jurnal Informasi Komputer dan Manajemen*. Vol.15. No.2 (2019).
- Duca, Louis Del, Colin Rule dan Zbynek Loeb. *Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce – Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR Systems – Work of the United Nations Commission on International Trade Law)*. *Penn State Journal of Law & International Affairs*. Vol.1. No.1 (2012).
- Ermelia, Dheka Putri, *Application of Online Dispute Resolution (ODR) in International and Indonesia Domain Names Disputes*. *Lampung Journal of International Law*. Vol.1. No.1 (2019).
- H., Sree Khresna Bharadwaj. *A Comparative Analysis of Online Dispute Resolution Platforms*. *American Journal of Operations Management and Information Systems*. Vol.2. No.3 (Maret 2017).
- Halim, Abdul Barkatullah. *Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi di E-Commerce*. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*. Vol.14. No.2 (2007).
- Kurniawan. *Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dengan Negara-Negara Common Law System*. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*. Vol.43. No.2 (2013).
- Morgan Robert M. dan Shelby D. Hunt. *The Commitment-Trust Theory Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*. Vol.58 (1994).

- Roihanah, Rif'ah. *Perlindungan Hak Konsumen dalam Transaksi Digital (E-Commerce)*. Jurnal Justicia Islamica. Vol.8. No.2 (2011).
- Samosir, Agustinus. *Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Jurnal Hukum Legal Standing. Vol.2. No.2 (Oktober 2018).
- Sitompul, Meline Gerarita dkk.. *Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia*. Jurnal Renaissance. Vol.1. No.2 (Juli 2016).
- Yang, You You Erica. *Consumer Protection Policies and Practice of Automobile Industry in China: Explanations and Findings*. California Legal Studies Journal. (2013).

### **Karya Ilmiah**

- Arafah, Khadijah Nur. 2018. *Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam)*. Skripsi. (UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta).
- Bincang Media: *Pertumbuhan Ekonomi Digital yang Berkualitas, Direktur Industri, Pariwisata, dan Ekonomi Kreatif, Arah Kebijakan dan Strategi Pengembangan Ekonomi Digital tahun 2020-2024*. Jakarta, 15 Agustus 2019.
- Dal, Luca Pubel. 2019 *E-Bay Dispute Resolution and Revolution: An Investigation on A Successful ODR Model*. Paper. Barcelona: Conference Collaborative Economy: Challenges & Opportunities.
- Heuvel, Esther van den. 2000. *Online Dispute Resolution as A Solution to Cross-Border E-Disputes: An Introduction to ODR*. Paper. (Utrecht: University of Utrecht).

### **Website**

- CNN Indonesia. *Transaksi E-Commerce Capai Rp180,74 T per September 2020*. diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201215150353-78-582406/transaksi-e-commerce-capai-rp18074-t-per-september-2020>. diakses pada 11 Maret 2021.
- Kemp, Simon dan Sarah Moey. *Digital 2019 Spotlight: Ecommerce in Indonesia, Data Reportal*. diakses dari <https://datareportal.com/reports/digital-2019-ecommerce-in-indonesia>. diakses pada 9 Maret 2021.
- Smart Legal. *Apa Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Indonesia?*. diakses dari <https://smartlegal.id/galeri-hukum/perindungan-konsumen/2019/01/02/apa-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-indonesia>. diakses pada 10 Maret 2021.

A.A., Leonardo. *Arah Kebijakan dan Strategi Pengembangan Ekonomi Digital Tahun 2020 – 2024*. diakses dari [https://www.smeru.or.id/sites/default/files/events/01\\_teguh\\_0.pdf](https://www.smeru.or.id/sites/default/files/events/01_teguh_0.pdf). diakses pada 12 Maret 2021.

### **Sumber Hukum**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872.
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420.