

ABSTRAK

Banyaknya kasus yang menimpa konsumen mengenai transaksi *e-commerce* menjadi gambaran bahwa pentingnya perlindungan konsumen di dalamnya. Fenomena ini membuat ketidakseimbangannya posisi pelaku usaha dan konsumen. Bahwa konsumen kerap berada pada tingkat yang lebih rendah dibandingkan dengan pelaku usaha. Upaya perlindungan konsumen tersebut dapat dilalui dalam dua jalur yakni pengadilan dan di luar pengadilan. Tujuan dari penulisan ini guna mengetahui penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam transaksi *e-commerce* dan mengetahui perlindungan konsumen terhadap sengketa transaksi *e-commerce* di BPSK DKI Jakarta. Metode penelitian dalam penulisan ini yaitu metode yuridis normatif melalui pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, observasi, dan wawancara yang dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya penyelesaian sengketa konsumen terkait *e-commerce* dapat dilaksanakan melalui BPSK dengan upaya konsiliasi, mediasi, dan arbitrase atas kesepakatan para pihak. Upaya perlindungan konsumen dalam kasus yang termuat dalam Penetapan BPSK DKI Jakarta No. 036/PNTP/BPSK-DKI/VII/2020 belum cukup memadai sebab kasus seperti ini tidak bisa hanya dilihat melalui ranah perlindungan konsumen dan keperdataan saja, melainkan dengan adanya campur tangan ranah pidana juga.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa *E-Commerce*, Non-Litigasi, BPSK, Pencurian Data

ABSTRACT

The amount of consumer disputes involving e-commerce transactions demonstrates the relevance of consumer protection in this area. This tendency causes a power imbalance between business actors and customers. The fact that customers are frequently at a lower level than business actors. These attempts to safeguard consumers can be passed in. There are two options: going to court or going out of court. The goal of this paper is to learn about the Settlement Agency Consumer Disputes BPSK efforts's to resolve consumer disputes in e-commerce transactions and to learn about consumer protection against e-commerce transaction disputes at DKI BPSK Jakarta. The research method used in this paper is the normative juridical method, which uses a legislative approach and a case approach to collect data using procedures such as literature review, observation, and interviews, which are then analyzed descriptively and qualitatively. The findings of this study suggest that BPSK can be used in conjunction with conciliation, mediation, and arbitration attempts to resolve consumer conflicts involving e-commerce. Consumer protection procedures in the scenarios described in BPSK DKI Jakarta No. 036/PNTP/BPSK-DKI/VI/2020 are insufficient since situations like this require not only consumer protection and civil affairs, but also criminal action.

Keywords: *E-Commerce Dispute Resolution, Non-Litigation, BPSK, Data Theft*