



**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* (STUDI KASUS BPSK
DKI JAKARTA)**

(SKRIPSI)

SANIA ATHILLA

1810611292

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1 HUKUM**

2022



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1 – ILMU HUKUM

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
JUDUL:

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* (STUDI KASUS BPSK
DKI JAKARTA)**

SANIA ATHILLA

1810611292

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Program Studi S1- Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jakarta, 27 April 2022

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum

Menyetujui
Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Taupiqurrahman, SH., M. Kn
NIP. 198701022019031006

Heru Suyanto, SH., MH., C.L.A
NIK. 216121194



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1 - ILMU HUKUM

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Sania Athilla

NPM : 1810611292

Program Studi : S1 - Hukum

Judul : Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Transaksi *E-Commerce* (Studi Kasus BPSK DKI Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dwi Aryanti Ramadhani, S. H., M. H.

Dwi Desi Yai Tarina, SH., M.H.

Heru Suyanto, S.H., M.H., CLA



Dr. Abdul Halim, M. Ag

Ditandatangani : Jakarta

Tanggal Ujian : 25 - 05 - 2022

Taupiqurrahman, SH., M. Kn

BIODATA PENULIS



Nama : Sania Athilla
Tempat/Tgl Lahir : Jakarta/ 21 Januari 2000
Jenis Kelamin : ~~Laki-laki~~/Perempuan*)
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat: Jl. Tebet Utara IB No. 13 RT01/RW 05, Jakarta Selatan – 12820

No. Telepon : 081908703421

E-mail : sania.athilla@gmail.com

Nama Orangtua

- a. Ayah : Satya Sanjaya
- b. Ibu : Ichsantiani

PENDIDIKAN FORMAL

- 1. SD : SD Islam Darussalam (Lulus Th. 2012)
- 2. SMP : SMP Islam Darussalam (Lulus Th. 2015)
- 3. SMA : SMA Islam Darussalam (Lulus Th. 2018)

PENGALAMAN ORGANISASI

- 1. OSIS (SMA)

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir dalam bentuk skripsi adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarism dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Sania Athilla

N.I.M : 1810611292

Tanggal : 11 Mei 2022

Tanda Tangan :



SANIA ATHILLA

PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sania Athilla

NIM/NPM : 1810611292

Fakultas : Hukum

Program Studi : S1 Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Judul : PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* (STUDI KASUS BPSK DKI JAKARTA)

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty Rights*).
2. Menyatakan SETUJU untuk melanjutkan pengolahan data skripsi menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan BERSEDIA mengirimkan (submit) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi/memorandum hukum*) untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber-ISSN Bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, 11 Mei 2022

Yang menyatakan,




SANIA ATHILLA

KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur tidak lupa Penulis selalu panjatkan Kehadirat Allah SWT berkat rahmat, karunia dan hidayah-Nya, Penulis mampu menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi dengan judul **“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* (STUDI KASUS BPSK DKI JAKARTA)”**. Tujuan disusunnya skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulisan skripsi ini tentu masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulisan ini terbuka atas kritik dan saran pembaca. Keberhasilan penyusunan skripsi ini tentu tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa ada bantuan, bimbingan dan motivasi yang tidak terhingga nilainya dari banyaknya pihak yang terlibat. Maka dari itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Satya Sanjaya dan Ibu Ichsantiani selaku orang tua penulis, serta Adik Natya Alifa Sanjaya yang selalu memberikan kasih sayang dan mendoakan penulis terlebih saat proses penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak., CPMA., CA., CGOP., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Abdul Halim, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Dwi Aryanti Ramadhani, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I, Bapak Khoirur Rizal Lutfi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Bapak Heru Suyanto, S.H., M.H., C.L.A., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta serta Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis yang telah memberikan banyak bimbingan, motivasi, kritik, dan saran kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat terutama dalam

penyusunan skripsi ini serta jajaran Staf Fakultas Hukum yang telah membantu administrasi selama kuliah.

7. Seluruh pihak di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen DKI Jakarta terkhusus Ibu Sularsi, S.H., M.H. selaku Anggota Unsur Konsumen di BPSK DKI Jakarta yang telah mengizinkan dan menyempatkan waktunya untuk menjadi narasumber wawancara sebagai keperluan data skripsi penulis.
8. Keluarga Besar terkhusus Saudara Seikha Hasna Octaviani, dan Uni Shavira Ichwani Hasrul yang selalu mendengarkan keluh kesah serta mendoakan penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
9. Muhammad Rizki Aksya, Afifa Fauziya Rinaldi, Fauziah Azzahra, dan Putri Ramadina yang selalu mendengar keluh kesah, memberikan motivasi dan semangat, serta meyakinkan penulis ketika penulis merasa putus asa dalam proses pengerjaan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Angkatan 2018 yang banyak membantu dalam nmasa perkuliahan.

Demikian pengantar yang dapat penulis sampaikan, Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membaca serta kebaikan seluruh pihak dapat dibalas oleh Allah SWT.

Jakarta, 13 April 2022



Sania Athilla

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*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BIODATA PENULIS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	3
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
E. Metode Penelitian.....	4
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu (<i>Literature Review</i>)	9
B. Tinjauan Teori.....	12
C. Tinjauan Umum	13
BAB III	24
DESKRIPSI HASIL TEMUAN.....	24
A. Deskripsi Hasil Temuan 1	24
B. Deskripsi Hasil Temuan 2.....	26
BAB IV	35
PEMBAHASAN	35
A. Perlindungan Konsumen terhadap Sengketa <i>E-Commerce</i> di BPSK DKI Jakarta.....	35
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Transaksi <i>E-Commerce</i>	44

BAB V.....	52
PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 4.1</u>	36
<u>Data Pengaduan Sengketa Konsumen di BPSK DKI Jakarta Tahun 2020-2021</u> .	36
<u>Tabel 4.2</u>	36
<u>Data Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK DKI Jakarta Tahun 2020</u>	36
<u>Tabel 4.3</u>	36
<u>Data Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK DKI Jakarta Tahun 2021</u>	36