

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Permasalahan di bidang perdagangan khususnya jual beli *online* menjadi salah satu permasalahan yang banyak dikeluhkan konsumen dan semakin meningkat sejak merebaknya pandemi *Covid-19* di Indonesia yang memicu masyarakat untuk berbelanja secara online. Pada dasarnya jual beli merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan manusia, namun seiring dengan perkembangan zaman timbulnya pengaruh besar terhadap pola pikir dan kebiasaan masyarakat yaitu kecenderungan masyarakat yang melakukan transaksi jual beli konvensional yaitu dengan mengunjungi sektor bisnis secara tatap muka mulai berubah secara bertahap menggunakan teknologi yang semakin canggih dengan metode jual beli online.¹ Transaksi jual beli online (*e-commerce*) telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), bahwa dalam Pasal 1 Ayat 17 dijelaskan mengenai pengertian kontrak elektronik yaitu:²

“Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik.”

Fenomena transaksi *e-commerce* membuat ketidakseimbangannya kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen bahwa konsumen seringkali berada di posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Hal tersebut mengakibatkan timbulnya tindakan yang dapat merugikan konsumen sebagai objek bisnis bagi pelaku usaha yang *money oriented*.³

¹ Ahmad Hormaini, M. Zamroni, Hariadi Sasongko, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online*, Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo, Volume 3, Nomor 1, hlm. 21, <https://e-journal.umaha.ac.id/index.php/reformasi/article/view/986>

² Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 5952).

³ Atika Rahmadanty dan Madani Mahsaputri Wijayanto, 2021, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Jual Beli Melalui E-Commerce Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima*, Jurnal Retrieval, Volume 1, Nomor 1, <https://jurnalretrieval.hukum.uns.ac.id/index.php/jurnalretrieval/article/view/4>

Dengan metode transaksi online seperti ini, produsen dan konsumen melangsungkan transaksi tanpa bertemu secara langsung.⁴ Meskipun cara jual beli *online* memiliki kelebihan seperti memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya secara lebih fleksibel, namun tidak dapat dipungkiri hal ini tentu memiliki sisi negatif seperti posisi konsumen yang lebih rendah dari posisi pelaku usaha yang menimbulkan kerugian tersendiri, seperti meningkatkan kemungkinan terjadinya indikasi curang oleh pelaku usaha terhadap konsumen.⁵

Banyaknya masalah yang sampai saat ini terjadi dalam sektor *e-commerce* menjadi gambaran bahwa diperlukannya lembaga yang secara khusus dapat menampung dan menangani permasalahan konsumen yang akan menyeimbangkan antara kepentingan pelaku usaha dengan kepentingan konsumen khususnya dalam sektor *e-commerce*. Perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang dapat dijadikan acuan atau pedoman terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Di dalam Pasal 1 Ayat 1 UUPK disebutkan bahwa:⁶

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

Permasalahan ini dapat ditempuh melalui dua jalur yakni jalur litigasi dan non-litigasi. Dalam UUPK tersendiri sudah dijelaskan bahwa konsumen dapat membuat pengaduan jika terjadinya kerugian kepada badan publik yang berwenang seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, namun yang menjadi masalah disini adalah kurangnya kesadaran para pihak bahwa perlindungan konsumen itu penting.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin untuk mengkaji lebih dalam permasalahan ini dengan judul **“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA**

⁴ Naimah, Soesilo, 2021, *Perlindungan Konsumen Marketplace Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, JEBLR, Vol. 1, No. 1, hlm. 23, <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEBLR/article/view/24213>

⁵ Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Yogyakarta, hal. 3.

⁶ Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

KONSUMEN (BPSK) DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* (STUDI KASUS BPSK DKI JAKARTA)”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan konsumen terhadap sengketa transaksi *e-commerce* di BPSK DKI Jakarta?
2. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam transaksi *e-commerce*?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam ranah penelitian, terdapat kendala-kendala yang berusaha untuk menjaga penekanan pada pokok bahasan dan tidak menyimpang dari topik yang sedang dibahas. Masalah dalam penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal upaya BPSK untuk memberi perlindungan konsumen berdasarkan sengketa transaksi *e-commerce* yang diajukan ke BPSK DKI Jakarta dan menyelesaikan sengketa konsumen dalam transaksi *e-commerce* di BPSK DKI Jakarta.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap sengketa transaksi *e-commerce* di BPSK DKI Jakarta.
- b. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam transaksi *e-commerce*

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis sebagai berikut:

- a. Dapat menerapkan teori-teori yang sudah diperoleh di bangku kuliah.

- b. Dapat melatih kemampuan untuk melakukan penelitian secara ilmiah.
- c. Dapat dijadikan bahan masukan bagi ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum.

b. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Peningkatan pemahaman dan informasi mengenai perlindungan konsumen dari sengketa *e-commerce* yang masuk ke BPSK DKI Jakarta dan upaya penyelesaian pengaduan konsumen di BPSK.

b. Bagi Pemerintah

Temuan penelitian ini kemungkinan akan membantu pemerintah meningkatkan upayanya untuk mencegah masalah *e-commerce*.

c. Bagi Masyarakat

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat luas agar lebih terinformasi dan mampu mempertahankan haknya jika dirugikan dalam transaksi *e-commerce*.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif-empiris. Menurut *John W. Cresswell*, penelitian kualitatif adalah suatu cara untuk menentukan makna dari masalah-masalah sosial.⁷ Metode yuridis normatif-empiris (*applied law research*) merupakan penelitian hukum yang berdasar pada studi kasus hukum normatif-empiris seperti perilaku hukum.⁸ Dalam penelitian ini metode yuridis normatif-empiris mengenai implementasi ketentuan hukum normatif pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada

⁷ John W. Cresswell. 2013, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, h. 4-5.

⁸ Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum Cet-1*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 52

peristiwa hukum berupa sengketa *e-commerce* yang masuk dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) DKI Jakarta.

Penelitian hukum normatif, disebut juga dengan analisis hukum, adalah kajian yang mengkaji pelaksanaan aturan hukum. Ini menekankan pendekatan deduktif sebagai pedoman mendasar, yaitu proses penalaran dari pernyataan umum ke pernyataan khusus menggunakan logika.⁹

2. Pendekatan Masalah

Metode untuk mengadakan penelitian merupakan definisi pendekatan penelitian.¹⁰ Penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dengan melihat peraturan-peraturan yang terkait dengan masalah hukum yang sedang ditangani.¹¹ Pendekatan ini juga dikenal sebagai pendekatan yuridis yang menggunakan peraturan perundang-undangan.¹² Pendekatan ini merupakan pendekatan dengan menggunakan legislasi dan regulasi. Selain itu penelitian ini juga menganut pendekatan kasus (*case approach*). Cara kerja pendekatan ini dengan mengkaji kasus-kasus yang berkaitan dengan isu-isu kekuasaan tetap.¹³ Dengan kedua pendekatan tersebut, penelitian ini dilakukan dengan cara meneliti serta menelaah regulasi hukum yang terkait dengan kasus *e-commerce* di BPSK DKI Jakarta.

3. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi tiga yaitu data primer, data sekunder, dan data tersier yang penjelesannya seperti dibawah ini:

a. Data Primer

⁹ Depri Liber Sonata, 2014, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas dari Metode Meneliti Hukum*, Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 8 No. 1, hlm. 25, <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no1.283>

¹⁰ Suharsimi Arikunto, Op.cit. hlm 23.

¹¹ Peter Mahmud Marzuki. 2013, *Penelitian Hukum (edisi Revisi)*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, h.133.

¹² Bahder Johan Nasution. 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju Bandung, hlm. 92.

¹³ Peter Mahmud Marzuki, *Ibid*.

Dalam penelitian ini data primer bersumber pada wawancara melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) DKI Jakarta.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini terbagi atas tiga bahan hukum, yakni:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan yang memiliki dasar yang mengikat secara umum. Bahan ini meliputi peraturan perundang-undangan dan dokumen resmi yang memuat ketentuan hukum.¹⁴ Dalam penelitian ini kebijakan hukum yang digunakan berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang menjelaskan bahan hukum primer. Dokumen ini mengacu pada semua dokumen yang bersifat literatur terkait seperti buku, jurnal hukum, artikel ilmiah dan beberapa sumber internet yang berkaitan dengan materi yang diteliti.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier contohnya pendapat para pakar hukum dan kamus Bahasa Indonesia.

¹⁴ Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 82.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini, antara lain adalah:

- a. Teknik studi kepustakaan (*library research*). Menurut Sugiyono, Studi perpustakaan adalah studi teoretis, referensi dan publikasi ilmiah lainnya yang terkait dengan budaya, nilai dan standar dalam konteks studi sosial.¹⁵ Dari data ini akan digunakan untuk mendapatkan dasar teori yang berupa bahan hukum positif, pendapat ahli, dan informasi.
- b. Teknik Observasi. Teknik ini dilakukan dengan cara penulis mendatangi langsung ke lokasi penelitian yaitu BPSK DKI Jakarta untuk memperoleh informasi terkait penelitian penulis, seperti mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK, macam-macam metode penyelesaian sengketa di BPSK, dan penetapan atas penyelesaian sengketa konsumen di BPSK.
- c. Teknik Wawancara. Teknik ini dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan seperti kasus *e-commerce* yang masuk kepada BPSK, persyaratan dan prosedur pengaduan, data pengaduan yang masuk, bentuk-bentuk penyelesaian sengketa kepada responden terkait dengan penelitian ini. Responden dalam penelitian ini yaitu Keanggotaan Unsur Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen DKI Jakarta.

5. Teknik Analisis Data

Data dan informasi yang diperoleh akan diolah, disusun, dan dianalisis secara sistematis untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah penelitian dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan cara memberikan kesimpulan khusus sebagai temuan berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan atas hasil wawancara dan observasi terkait dengan penelitian Penulis. Data yang dihasilkan dari hasil penelitian ini adalah data sekunder yaitu wawancara yang akan dianalisis dengan

¹⁵ Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung

bantuan data primer atau data kepustakaan seperti peraturan perundang-undangan dan berbagai macam literatur.