

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS
INFORMASI TIDAK LENGKAP DALAM *E-COMMERCE*
(STUDI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN KOTA MEDAN)**

SKRIPSI

**Disusun Dalam Rangka Pemenuhan
Tugas Akhir Mahasiswa**

Oleh:

**Kayla Hair Nafasvah
NPM: 2206200238**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan




Bila menerima surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS INFORMASI TIDAK LENGKAP DALAM *E-COMMERCE* (STUDI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN)
Nama : KAYLA HAIR NAFASYAH
Npm : 2206200238
Prodi / Bagian : Hukum / Hukum Acara

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 02 April 2026.

Dosen Penguji

		
<u>PADIAN ADI SALAMATI</u> <u>SIREGAR, S.H., M.H.</u> NIDN. 0121018602	<u>MUKLIS, S.H., M.H.</u> NIDN. 0114096201	<u>Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.</u> NIDN. 0103107703

Disahkan Oleh:
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502



FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
https://umsu.ac.id | rektor@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Ida smpjwsh sasz lei agar dibeatkan
Rumor dan tanggapan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Kamis**, Tanggal **02 April 2026**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : **KAYLA HAIR NAFASYAH**
NPM : **2206200238**
PRODI / BAGIAN : **HUKUM/ HUKUM ACARA**
JUDUL SKRIPSI : **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS INFORMASI TIDAK LENGKAP DALAM E-COMMERCE (STUDI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN)**

Dinyatakan : (**A**) Lulus Yudisium Dengan Predikat **Istimewa**
() Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (S.H)** Dalam Bagian **Hukum Acara**.

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901

Anggota Penguji:

1. PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H.
2. MUKLIS, S.H., M.H.
3. Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.

1.
2.
3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
https: umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Kamis** tanggal **02 April 2026**. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : KAYLA HAIR NAFASYAH
NPM : 2206200238
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM ACARA
Judul Skripsi : PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS INFORMASI TIDAK LENGKAP DALAM *E-COMMERCE* (STUDI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN)
Penguji : 1. PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H. NIDN. 0121018602
2. MUKLIS, S.H., M.H. NIDN. 0114096201
3. Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn., S.H., M.H. NIDN. 0103107703

Lulus, dengan nilai **A** Predikat **Istimewa**

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar **Sarjana Hukum (S.H.)**.


Ditetapkan di Medan
Tanggal, 02 April 2026

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN. 0122087502


Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H.
NIDN. 0118047901



FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 🐦 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila menggunakan surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Bagi:

NAMA : KAYLA HAIR NAFASYAH
NPM : 2206200238
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS INFORMASI TIDAK LENGKAP DALAM *E-COMMERCE* (STUDI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN)
PENDAFTARAN : TANGGAL, 10 Maret 2026

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui

DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502

Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.
NIDN. 0103107703



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
https://umsu.ac.id ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 umsumedan 📷 umsumedan 🐦 umsumedan 📺 umsumedan

Bitte menggunakan surat ini agar memudahkan
Revisi dan tanggapan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

Nama : KAYLA HAIR NAFASYAH
NPM : 2206200238
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM ACARA
Judul Skripsi : PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS INFORMASI TIDAK LENGKAP DALAM *E-COMMERCE* (STUDI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN)
Dosen Pembimbing : Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.
NIDN. 0103107703

Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 10 Maret 2026

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN. 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fhukum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Dilarang menyebarkan surat ini agar dikembalikan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : KAYLA HAIR NAFASYAH
NPM : 2206200238
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ACARA
**JUDUL SKRIPSI : PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS INFORMASI
TIDAK LENGKAP DALAM E-COMMERCE (STUDI PADA
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA
MEDAN)**

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 13 Februari 2026

Pembimbing

(Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.)

NIDN: 0103107703

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtur Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> [M fhukum@umsu.ac.id](mailto:fhukum@umsu.ac.id) [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [i umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [t umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Kita menjangkau hari ini agar dibutuhkan
kemudian dan sebagainya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : KAYLA HAIR NAFASYAH
NPM : 2206200238
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS INFORMASI TIDAK LENGKAP DALAM E-COMMERCE (STUDI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN)

PEMBIMBING : Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
09 Agustus 2025	Bimbingan Judul dan Rumusan Masalah	
25 Agustus 2025	Bimbingan Proposal	
28 Oktober 2025	Acc Proposal untuk diseminarkan	
15 Desember 2025	Penjusunan Skripsi	
14 Januari 2026	Bimbingan Bab I	
19 Januari 2026	Bimbingan Bab II	
28 Januari 2026	Bimbingan Bab III	
12 Februari 2026	Bimbingan Bab IV	
13 Feb 2026	ACC untuk sidang meja hijau ka.	

Mahasiswa dengan data dan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Medan, 13 Februari 2026

Diketahui
Dekan Fakultas Hukum

Dosen Pembimbing

(Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.)
NIDN: 0122087502

(Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.)
NIDN: 0103107703



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024
Pusat Administrasi Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
https://umsu.ac.id ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 umsamedan 📷 umsamedan 📺 umsamedan 📺 umsamedan

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : KAYLA HAIR NAFASYAH
NPM : 2206200238
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS INFORMASI TIDAK LENGKAP DALAM *E-COMMERCE* (STUDI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN)

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 01 April 2026
Saya yang menyatakan,

KAYLA HAIR NAFASYAH
NPM. 2206200238

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Dzat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Informasi Tidak Lengkap Dalam E-Commerce (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)**”. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Dalam kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada orang tua yang tersayang terutama kepada pintu surgaku, ibu Tri Retno Dahlia, ibu kandung saya yang selalu senantiasa mendo'akan, memberikan dukungan dan menjadi tempat pulang ternyaman di dunia ini, terima kasih sudah berusaha menjadi ibu sekaligus ayah selama masa pendewasaan penulis ini, semoga senantiasa sehat dan bahagia selalu.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada kakak ku tersayang Deisi Novilia dan abang-abang ku Apriandana Sutrisno, Alif Pribadi, Afif Prambudi, Alfi Pramudia, yang selalu memberikan inspirasi untuk terus melangkah maju kedepan, dan menjadi support system terbaik bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih atas waktu, materi, doa yang senantiasa dilangitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis selama ini.

Tidak lupa pula penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, atas kesempatan dan segala fasilitas yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana ini.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Faisal,S.H., M.Hum. selaku Dekan

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Mhd. Teguh Syuhada Lubis, S.H., M.H. selaku Kepala Bagian jurusan Hukum Pidana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang membantu penulis sewaktu masih menjadi Kepala Bagian Hukum Acara.
6. Ibu Dr. Lilawati Ginting, S.H., M.Kn. selaku Dosen Pembimbing yang dengan perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, arahan, masukan dan kesabaran selama proses skripsi ini.
7. Bapak Padian Adi Selamat Siregar, S.H., M.H. selaku dosen pembeding pada saat seminar proposal yang telah memberikan masukan terkait revisi proposal penulis sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada sahabat yang sudah penulis anggap sebagai saudara yaitu Najwa Aisyah Fitri dan Nabila Amira Nazwa yang sudah selalu menemani, membantu, memberikan semangat dan mendengarkan cerita keluh kesah penulis selama ini. Terima kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan penulis sedari awal perkuliahan sampai di penghujung akhir masa perkuliahan ini.
9. Kepada teman seperjuangan Daniel Vinato, Wahyu Ramadhansyah Panjaitan, Fadhail Alfarizi Hari, Reza Rizki Ananda Hrp, Mhd Iqbal dan Azis Andriansyah terima kasih atas dedikasinya telah membersamai hingga detik ini.
10. Kepada sahabat penulis sedari kecil Intan Devita Sari Sinaga dan Dila Syakila Lubis terima kasih sudah selalu ada disaat penulis butuh tempat untuk cerita dan berkeluh kesah.

11. Kepada sahabat saya sedari masa sekolah Nisa Atika terima kasih karena sudah selalu mendukung penulis.
12. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika jalan di depan terasa gelap, ketika keraguan datang dan ketika langkah terasa berat untuk di teruskan. Terima kasih karena tetap memilih untuk melanjutkan, waktu seringkali tidak tahu pasti kemana arah ini akan membawa. Terima kasih karena telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, hadir dalam sunyi, dalam lelah. Terima kasih karena sudah mempercayai proses, meski hasil belum sesuai harapan. Meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, bahkan perasaan ingin menyerah. Terima kasih karena tetap jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah, karena keberanian bukanlah ketiadaan rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski takut masih melekat erat, dan paling penting, terima kasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa dalam Penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh, karena itu, Penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Ammiin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 10 Januari 2026

Hormat Saya

Penulis

Kayla Hair Nafasyah

2206200238

ABSTRAK

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN AKIBAT INFORMASI TIDAK LENGKAP DALAM *E-COMMERCE* (STUDI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN)

Kayla Hair Nafasyah

2206200238

Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* sebagai media transaksi. Namun, kemajuan ini juga menimbulkan berbagai permasalahan, salah satunya mengenai sengketa konsumen akibat informasi produk yang tidak lengkap. Informasi yang tidak lengkap berpotensi merugikan konsumen dan melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pertanggungjawaban hukum dari pelaku usaha, Untuk mengetahui bagaimana mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan akibat informasi tidak lengkap dalam transaksi *e-commerce*. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dialami oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dalam menangani masalah akibat informasi yang tidak lengkap dalam transaksi *e-commerce*. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan studi lapangan. Data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sengketa konsumen akibat informasi tidak lengkap umumnya diselesaikan melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. BPSK berperan penting sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan mediasi menjadi salah satu opsi utama yang digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan, seperti kurangnya itikad baik dari pelaku usaha, rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya serta keterbatasan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menghadapi pelaku usaha *e-commerce* lintas daerah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan edukasi konsumen dan penguatan regulasi guna memberikan perlindungan hukum yang lebih efektif.

Kata Kunci: Sengketa Konsumen, *E-Commerce*, Informasi Tidak Lengkap, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah.....	6
2. Tujuan Penelitian.....	6
3. Manfaat Penelitian.....	6
B. Definisi Operasional.....	7
C. Keaslian Penelitian	8
D. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis Penelitian.....	10
2. Sifat Penelitian	11
3. Pendekatan Penelitian	12
4. Sumber Data Penelitian.....	13
5. Alat Pengumpulan Data	14
6. Analisis Data	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	16
B. Informasi Sistem Elektronik.....	23
C. E-Commerce.....	27
D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	30
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha atas Informasi Tidak Lengkap dalam E-Commerce	32
B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen atas Informasi Tidak Lengkap dalam E-Commerce pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.....	43
C. Hambatan Penyelesaian Sengketa Konsumen atas Informasi Tidak	

Lengkap dalam E-Commerce pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan	59
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
TABEL HASIL WAWANCARA.....	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* sebagai media transaksi.¹

Perdagangan merupakan sektor jasa yang memperkuat sektor ekonomi masyarakat maupun negara. Selain itu perdagangan mempunyai peran penting untuk negara Indonesia karena dapat meningkatkan pelaksanaan pembangunan nasional guna mewujudkan pemerataan pembangunan beserta memelihara stabilitas nasional. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Undang-Undang Perdagangan mengatakan: “Perdagangan adalah tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi barang dan/atau jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan/atau jasa untuk memperoleh imbalan atau kompensasi.”

Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional dimana interaksi antara konsumen

¹ Richardus Eko Indrajit. 2001. *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*. Yogyakarta: PT. Elex Media Komputindo, halaman 33.

dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. *E-commerce* memberikan kemudahan untuk para pelaku usaha untuk memasarkan produknya karena tidak perlu lagi untuk menyewa tempat atau toko dan staff operasionalnya dalam jumlah besar sehingga sangat hemat untuk mengeluarkan biaya operasional. Karena *E-commerce* memiliki cara tersendiri dalam dunia perdagangan, hal tersebut seperti luasnya jarak yang tidak mengharuskan pihak yang terlibat bertemu secara langsung dan pihak yang terlibat tidak diharuskan untuk melakukan transaksi secara langsung.² Selain itu waktu operasional yang terdapat dalam *e-commerce* ini sangat tidak terbatas yakni 24 jam nonstop.

Terdapat 6 (enam) Komponen dalam *electronic commerce transaction* (Kontrak Dagang Elektronik) yaitu: ada kontrak dagang, kontrak itu dilaksanakan dengan media elektronik, kehadiran para pihak tidak diperlukan, kontrak itu terjadi dalam jaringan publik, sistem terbuka, yaitu dengan internet atau website, dan kontrak itu tidak bergantung pada batas negara.³

Mengenai barang yang dibeli oleh konsumen, seringkali terjadi

² Berata, Bagus Made Bama Andika, dan IGN Parikesit Widiatedja. (2016). "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi yang Dilakukan Konsumen dengan Cara Hit and Run". Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 4, No.3

³ Dharma Wijaya, Novy Purwanto. (2019). "Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Transaksi Bisnis Elektronik Di Indonesia", Program Kekhususan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana.

masalah jika informasi yang diberikan oleh penjual tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditunjukkan pada gambar. Pembeli atau konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang yang dijual, menurut Pasal 4 huruf e UUPK. Seperti yang dilakukan oleh beberapa orang yang memilih untuk berbelanja secara online karena dianggap lebih efisien dan karena barang yang mereka cari sudah pasti tersedia, Tetapi penggunaan teknologi internet untuk melakukan transaksi online dapat membahayakan konsumen.⁴ Masalah ini sering terjadi di masyarakat, yaitu keluhan yang dilontarkan oleh pembeli atau konsumen mengenai ketidakpuasan mereka dengan produk yang telah dibelinya, sehingga konsumen merasa dirugikan.

Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Undang-Undang Perdagangan ini mewajibkan pelaku usaha dalam perdagangan melalui elektronik atau *e-commerce* untuk menyediakan informasi secara lengkap dan benar. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) merupakan dasar hukum utama bagi transaksi perdagangan yang menggunakan media elektronik.

Dalam Islam, kejujuran adalah dasar dari setiap transaksi yang

⁴ Ambo Aco dan Andi Hutami Endang. (2017). Jurnal yang berfokus pada analisis bisnis *e-commerce*.

dilakukan. Penjual harus menyampaikan informasi yang sebenarnya mengenai kondisi barang yang dijual, termasuk kekurangan atau cacat yang mungkin dimiliki barang tersebut. Kejujuran ini penting agar pembeli tidak merasa dirugikan dan menjaga keberkahan transaksi. Hal ini diatur dalam Q.S. An-Nisa 29 berbunyi:

مَّ وَلَا كُتْرَاضٍ مِّنْهَا الَّذِيْنَ أَمْنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ
 تَقَاتُلٍ أَنْفُسِكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Dalam UUPK Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat pasal tentang lembaga yang dapat menjadi tempat bagi konsumen untuk menyelesaikan permasalahannya, yaitu melalui pengadilan (*litigasi*) dan di luar pengadilan (*non-litigasi*) atau *Alternative Dispute Resolution*, yaitu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disebut BPSK). Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa di antara konsumen dengan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil jadi konsumen tidak perlu menyelesaikan lewat pengadilan. BPSK sebagaimana lahir dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibentuk oleh

pemerintah yang berada dibawah kementerian perindustrian dan perdagangan bukanlah lembaga pengadilan/ bagian dari institusi kekuasaan kehakiman⁵. BPSK sebagai lembaga non-struktural yang lahir untuk konsumen dalam rangka penyelesaian perkara kecil/ sederhana/ *Small Claim Court* dengan prinsip penyelesaian sengketa murah, cepat dan sederhana.

Namun, dalam prakteknya, BPSK juga menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan kewenangan, kurangnya pemahaman masyarakat tentang fungsi BPSK, serta rendahnya kepatuhan pelaku usaha dalam menanggapi putusan BPSK. Oleh karena itu, kajian mengenai peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen di Medan, terutama yang berkaitan dengan informasi yang tidak lengkap, sangat penting untuk dilakukan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen serta menemukan solusi untuk mengatasi kendala yang ada.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penelitian ini diberi judul “ **Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Informasi Tidak Lengkap Dalam *E-commerce* (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)**”

⁵ Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro. (2013). “Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (*E-Commerce*)”, Fakultas Hukum Unsoed, Jurnal Dinamika Hukum Vol.13 No.1, halaman 131.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, penelitian ini akan membahas permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pertanggungjawaban hukum pelaku usaha atas informasi tidak lengkap dalam *e-commerce*?
- b. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen atas informasi tidak lengkap dalam *e-commerce* pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan?
- c. Bagaimana hambatan penyelesaian sengketa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pertanggungjawaban hukum pelaku usaha atas informasi yang tidak lengkap.
- b. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen akibat informasi yang tidak lengkap dalam *e-commerce*.
- c. Untuk mengetahui hambatan penyelesaian sengketa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

3. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini dapat diketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah:

- a. Secara teoritis, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan wawasan serta pengetahuan dalam bidang ilmu hukum

terkait pengkajian penyelesaian sengketa konsumen atas informasi tidak lengkap dalam *e-commerce*.

- b. Secara praktis, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait khususnya untuk mengkaji penyelesaian sengketa konsumen atas informasi tidak lengkap dalam *e-commerce*.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pembaca terhadap batasan ruang lingkup fokus kajian yang akan diteliti. Uraian definisi operasional merupakan kalimat-kalimat yang disusun berdasarkan arah dan tujuan penelitian.⁶ Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan yaitu “Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Informasi Tidak Lengkap Dalam *E-commerce* (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)”, maka dapat diterangkan definisi operasional penelitian, yaitu:

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah proses untuk menyelesaikan konflik antara konsumen dan pelaku usaha, yang dapat dilakukan melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.
2. Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *elctronic data interchange (EDI)*, surat elektronik

⁶ Faisal, et.al, 2023, *Pedoman Penulisan Dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan: Tim Editor, halaman 5.

(*elektronic mail*), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode, akses, simbol, atau perporasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahami.

3. *E-commerce* adalah proses transaksi pembelian dan penjualan barang atau jasa melalui platform digital, seperti situs web, aplikasi mobile, atau marketplace (misalnya Shopee, Tokopedia, atau Lazada).
4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau yang disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

C. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian berdasarkan pada penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema kajian meskipun berbeda dalam hal substansi, pembahasan dan objek penelitian. Berdasarkan bahan kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan Perguruan Tinggi Lainnya, tidak ditemukan penelitian yang sejenis dengan pokok bahasan yang diteliti berjudul “Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Informasi Tidak Lengkap Dalam *E-commerce* (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)”.

Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada tiga judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian

ini, antara lain:

1. Mohammad Dullal dengan NIM 083142002 mahasiswa Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Jember ilmu hukum tahun 2019 yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* PRESPEKTIF UU NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK” hasil dari penelitian ini adalah untuk memperluas wawasan kajian tentang perlindungan hukum terhadap UU ITE sebagai aturan yang mengatur tentang transaksi elektronik untuk dijadikan payung hukum dalam menyelesaikan permasalahan konsumen dalam transaksi *e-commerce*.
2. Roberto Ranto mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana tahun 2019 yang berjudul “TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MEDIA ELEKTRONIK” hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik.
3. Adji Dwi Plantino Sirait dengan NIM 12020712029 mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru tahun 2024 yang berjudul “PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN YANG TERJADI PADA TRANSAKSI ONLINE DI KOTA PEKANBARU”,

hasil dari penelitian ini adalah menguraikan hasil penelitian dan menganalisis bagaimana peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi melalui transaksi online di kota Pekanbaru.

Berdasarkan tiga penelitian diatas terdapat perbedaan dengan penelitian yang sedang peneliti kerjakan, yaitu terdapat perbedaan secara konstruktif, substansi dan pembahasan yang dimana penelitian yang dilakukan peneliti saat ini mengarah kepada Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Informasi Yang Tidak Lengkap Dalam *E-Commerce* (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan).

D. Metode Penelitian

Metode penelitian (*research methods*) sebagai cara kerja ilmiah dalam melakukan aktifitas penelitian, mengikuti sifat dan karakter objek keilmuan.⁷ Fungsi metode penelitian adalah alat untuk mengetahui sesuatu masalah yang akan diteliti, baik ilmu-ilmu sosial, ilmu hukum, maupun ilmu lainnya.⁸ Guna mendapatkan hasil penelitian yang maksimal, maka penelitian ini dilakukan dengan metode sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris disebut juga penelitian hukum sosiologis, merupakan penelitian hukum yang

⁷ Ida Hanifah, *et.al*, 2018, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*, Medan: CV. Pustaka Prima, halaman 19.

⁸ Zainuddin Ali, 2019, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 21.

mengkaji hukum yang konsepkan sebagai perilaku nyata sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat.⁹

Fokusnya terletak pada pengamatan dan analisis interaksi antara hukum sebagai norma dengan dinamika sosial yang terjadi.¹⁰ Yang berarti bahwa pendapat atau keya subjektif harus diuji dan dihadapkan pada realitas objektif melalui telaah dan uji empiris. Masalah-masalah yang dieliti bersifat empiris.¹¹ Penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan penelitian dengan menumpulkan data primer yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui wawancara dengan responden dan narasumber yang berhubungan dengan penelitian.¹²

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif yang mana penelitian ini dibuat hanya semata-mata menggambarkan keadaan obyek atau suatu peristiwa yang dikaji tanpa adanya maksud untuk mengambil keputusan-keputusan yang berlaku secara umum.¹³ Sehingga berdasarkan metode yuridis empiris yang

⁹ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, halaman 29.

¹⁰ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, halaman 118.

¹¹ Tamaulina, et.al, 2024, *Buku Ajar Metodologi Penelitian*, Karawang: CV Saba Jaya Publisher, halaman 7.

¹² Bambang Sugono, 1990, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, halaman 10.

¹³ *Ibid.*, halaman 20.

digunakan maka hasil yang didapatkan dari data sekunder maupun data primer kemudian dianalisis dan dideskripsikan dengan bentuk tulisan dalam penelitian ini.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan sosiologi hukum (yuridis sosiologis) merupakan pendekatan yang menganalisis tentang bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di dalam Masyarakat,¹⁴ yang dilakukan dengan mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata.¹⁵

Pendekatan ini menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer dilapangan atau terhadap masyarakat.¹⁶ Dari pendekatan ini dapat diketahui bagaimana hukum yang secara empiris merupakan gejala masyarakat itu dapat dipelajari sebagai suatu variabel penyebab yang menimbulkan akibat-akibat pada berbagai segi kehidupan sosial.¹⁷

¹⁴ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Plajar, halaman 34.

¹⁵ Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, halaman 51.

¹⁶ Amiruddin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, halaman 34.

¹⁷ Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Bandung, halaman 34.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang dapat digunakan dalam penelitian hukum ini terdiri sebagai berikut:

- a. Data yang bersumber dari hukum Islam yang digunakan sebagai sumber data penelitian ini ialah (QS. An-Nisa:29) Bahwa dalam penelitian ini dicantumkan berupa ayat Al-Qur'an sebagai dasar mengkaji, menganalisa dan menjawab permasalahan yang diteliti.
- b. Data primer, merupakan data atau informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumbernya,¹⁸ berupa kata-kata dan tindakan terkait dengan fokus penelitian yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian.¹⁹ Untuk itu dibangun hubungan dengan melalui proses wawancara tidak terstruktur yaitu dengan memberikan pertanyaan keprihatinan, penjangaan kerjasama yang pada akhirnya informan berpartisipasi untuk memberikan informasi.²⁰ Data primer ini dapat berupaopini dari subjek (orang) baik secara individual atau kelompok,²¹
- c. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui:
 - 1) Bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan, dalam penelitian ini dipergunakan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

¹⁸ Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Dan Sosial*, Cetakan, Bandung: Alfabeta, halaman 35.

¹⁹ Lexy J. Moleong, 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya, halaman 157-158.

²⁰ HB Sutopo, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*, Surakarta: UNS Press, halaman 99-101.

²¹ Gabriel Amin Silalahi, *Metode Penelitian dan Study Kasus*, Sidoarjo: CV. Citra Media, halaman 57.

Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Undang-Undang tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

- 2) Bahan hukum sekunder yaitu berupa buku bacaan yang relevan dengan penelitian ini.
- 3) Bahan hukum tersier misalnya ensiklopedia, bahan dari internet dan sebagainya.

5. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder menggunakan alat pengumpul data berupa:

- a. Studi Lapangan (*field research*) yaitu dengan melakukan wawancara secara langsung terhadap pihak-pihak yang terkait dalam permasalahan Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Informasi Tidak Lengkap Dalam Jual Beli Elektronik Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.
- b. Studi kepustakaan (*library research*) yaitu dilakukan dengan dua cara yaitu:
 1. Offline, yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan kampus Universitas Muhammadiyah

Sumatera Utara atau kampus lain guna menghimpun data sekunder seperti: buku-buku hukum, dokumen, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan lain sebagainya yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

2. Online, yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara searching melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.²²

6. Analisis Data

Memfokuskan, mengabstraksikan, dan mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional adalah tujuan analisis data. Sebagai bagian dari proses analisis data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini, teori-teori, asas-asas, norma norma, doktrin, dan pasal-pasal undang-undang yang relevan dengan masalah dipilih untuk menganalisis data secara sistematis sehingga dapat dihasilkan penilaian tertentu yang relevan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Selain itu, data yang telah dianalisis secara kuantitatif akan disajikan dalam bentuk uraian sistematis.²³

²² *Ibid*, halaman 21

²³ *Ibid.*, halaman 22

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam Bahasa Inggris, istilah yang digunakan untuk memaknai kata “sengketa” adalah “*conflict*” atau “*disputes*”. Menurut Roni Hanitijo sebagaimana dikutip Lalu Husni menyatakan konflik adalah situasi (keadaan) dimana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan dimana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuannya masing-masing.²⁴

Sengketa dalam pengertian sehari-hari dimaksudkan sebagai suatu keadaan di mana pihak-pihak yang melakukan upaya-upaya perniagaan mempunyai masalah yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau tidak berlaku demikian. Sengketa juga dapat dimaksudkan sebagai adanya ketidakserasian antara pribadi-pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar. Ini terjadi karena adanya permintaan konsumen terhadap produk-produk industri yang bersifat elastis dan berubah-ubah,

²⁴ Lalu Husni, 2005, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan di Luar Pengadilan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, halaman 2.

atau karena meningkatnya aktivitas dari perlindungan konsumen.²⁵

Menurut Khotibul Umam yang mengemukakan bahwa sengketa pada dasarnya berawal dari adanya perasaan tidak puas oleh salah satu pihak karena ada pihak lain yang tidak memenuhi prestasi atau kewajiban-kewajibannya yang telah disepakati dalam butir-butir perjanjian. Keadaan demikian disebut dengan wanprestasi atau ingkar janji.²⁶

Pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 UUPK Tentang Perlindungan Konsumen tidak merumuskan apa yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Adapun ketentuan yang dapat dijadikan landasan untuk memberikan pengertian terhadap sengketa konsumen, diantaranya tercantum dalam pasal 1 angka 11 yang menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Berdasarkan penafsiran terhadap ketentuan ini dapat diartikan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha.²⁷

Secara otentik, definisi sengketa konsumen diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan

²⁵ Padian Adi Salamat Siregar, 2018, *Pertanggungjawaban Pidana Korporasi Terhadap Pemakaian Tenaga Listrik Secara Tidak Sah*, Deepublish, halaman 23.

²⁶ Khotibul Umam, 2010, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, Prosedur dan Tahapan Proses Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga-Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Yogyakarta: Pustaka Yustitia, halaman 6.

²⁷ Hulman Panjaitan, *Op.cit.*, halaman 96.

konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Sebagaimana yang dikemukakan pada pasal 45 ayat 2 UUPK bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Berdasarkan ketentuan yang terdapat pada pasal 45 ayat 1 UUPK dapat diketahui bahwa suatu sengketa konsumen bisa diselesaikan dengan dua cara, yaitu:

- a. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha; dan
- b. Melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan

Pada hakikatnya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua proses, yaitu Proses penyelesaian sengketa tertua melalui proses litigasi didalam pengadilan, kemudian berkembang proses penyelesaian sengketa melalui kerjasama (*kooperatif*) diluar pengadilan. Proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini menghasilkan kesepakatan yang bersifat *win-win solution*, dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif, menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan dan tetap menjaga hubungan baik. Satu-satunya kelebihan proses *non litigasi* ini adalah sifat kerahasiannya, karena proses persidangan dan bahkan hasil

keputusannya pun tidak dipublikasikan.²⁸

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang disebut dengan *non litigasi* adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan dengan mengutamakan proses perdamaian dan penangkalan sengketa dengan melakukan upaya perancangan kontrak-kontrak yang baik, sengketa yang diselesaikan secara tuntas tanpa meninggalkan sisa kebencian dan dendam. Oleh sebab itu, penyelesaian sengketa *non litigasi* adalah penyelesaian masalah hukum secara hukum dan nuraini. Sehingga, secara hukum dapat diselesaikan dan nurani orang juga tunduk untuk mentaati kesepakatan/ perdamaian secara sukarela, tanda ada yang merasa kalah karna masing-masing pihak sama-sama merasa putusan yang dihasilkan menguntungkan.²⁹

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan terdapat dalam pasal 47 UUPK yang menyatakan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”. Dari ketentuan tersebut, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan melakukan dua cara yaitu:

²⁸ Susanti Adi Nugroho, 2017, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*, Jakarta: Kencana, halaman 1-2.

²⁹ Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis, 2014, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Yogyakarta: Pustaka Yustitia, halaman 73-74.

- a. Penyelesaian penggantian kerugian secara langsung dengan jalan damai, menurut pasal 19 ayat 1 dan 3 UUPK, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen, dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu yaitu tujuh (7) hari setelah terjadi transaksi berlangsung. Dengan ditentukannya jangka waktu yaitu tujuh (7) hari setelah tanggal transaksi sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat 3, maka dapat diduga bahwa penyelesaian sengketa yang dimaksud bukan penyelesaian sengketa yang rumit dan melalui pemeriksaan mendalam terlebih dahulu, melainkan bentuk penyelesaian dengan cara sederhana dan praktis yang ditempuh dengan jalan damai. Sebagai penyelesaian dengan cara perdamaian, tetap akan terbuka kemungkinan untuk menuntut pelaku usaha secara pidana. Dengan ketentuan pasal 45 ayat 2 UUPK, sehubungan dengan penyelesaian sengketa konsumen ini, cara penyelesaian sengketa tersebut dapat berupa mediasi, konsiliasi dan arbitrase.³⁰
- b. Tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Apabila pelaku usaha tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti rugi, atau tidak tercapainya kesepakatan antara kedua belah pihak, maka konsumen dapat mengajukan kasus tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau ke Pengadilan. Pada

³⁰ Nurzamzam. (2021). Analisis Cara Penyelesaian Sengketa Yang Tepat Untuk Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen, Prosiding Seminar Nasional “Hukum dan Pembangunan Yang Berkelanjutan”, Vol 2, halaman 144.

pasal 23 UUPK, penyelesaian sengketa melalui BPSK ini dapat ditempuh, yaitu jika penyelesaian secara damai di luar proses pengadilan tidak dapat berhasil, baik karena pelaku usaha menolak atau tidak memberi tanggapan maupun jika tercapai kesepakatan, jika penyelesaian dipilih melalui BPSK dan apabila BPSK tidak berhasil menyelesaikan sengketa, maka sengketa masih dapat diserahkan ke pengadilan.³¹

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan atau biasa yang disebut *litigasi* merupakan cara yang ditempuh dengan mengajukan gugatan ke pengadilan secara keperdataan. *Litigasi* berasal dari bahasa Inggris yaitu *ligitation* yang artinya pengadilan. Biasanya jalur *litigasi* ditempuh oleh konsumen apabila telah gagal dalam menyelesaikan sengketa konsumennya secara non litigasi. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum.

Dari segi formalitas, waktu dan biaya yang diperlukan dapat dikemukakan bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah lebih formalistik, lebih lama dan lebih memerlukan biaya yang relatif mahal jika dibandingkan dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. R.Subekti mengemukakan bahwa proses penyelesaian sengketa yang terlalu lama jelas tidak dikehendaki oleh para pedagang/pengusaha yang

³¹ *Ibid.*, halaman 146.

terbiasa dengan tindakan-tindakan yang serba cepat. Bagi mereka, menunggu putusan sampai mempunyai kekuatan hukum tetap (*in kracht van gewijsde*) yang begitu lama adalah sangat merugikan karena hal itu akan menghilangkan bunga atas modalnya.³²

Ada beberapa hal yang membedakan penyelesaian sengketa konsumen secara *litigasi* dan *non litigasi* di BPSK, yaitu:

- 1) Penyelesaian secara *litigasi* adalah penyelesaian didalam pengadilan, sedangkan *non litigasi* penyelesaian yang dilakukan di luar pengadilan.
- 2) Di pengadilan adanya suatu perkara diawali dengan adanya gugatan, sedangkan di BPSK diawali dengan sebutan pengaduan dari pihak yang merasa haknya telah dirugikan.
- 3) Di pengadilan bisa siapa saja yang mengajukan gugatan tentang perlindungan konsumen dalam pasal 46 UUPK. Di BPSK hanya konsumen akhirilah (baik konsumen ataupun ahli warisnya) yang dapat mengajukan gugatan ke BPSK.
- 4) Penyelesaian di pengadilan dilakukan sesuai dengan hukum acara perdata pada umumnya. Sedangkan di BPSK dilakukan dengan memilih salah satu cara penyelesaiannya yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
- 5) Pemeriksaan di pengadilan dilakukan secara menyeluruh dalam hal termasuk keabsahan dari hal yang mendasari terjadinya

³² R. Subekti, 1977, *Hukum Acara Perdata*, Bandung: Bumicipta, halaman 189.

sengketa, namun di BPSK lebih mengutamakan untuk mencari penyelesaian dan titik temu untuk dapat disepakati oleh para pihak.

- 6) Putusan di pengadilan mutlak merupakan putusan dari hakim yang bertugas, sedangkan di BPSK tergantung dari cara penyelesaian yang dipilih, jika mediasi dan konsiliasi maka putusan merupakan hasil kesepakatan pihak pengadu dan teradu sedangkan arbitrase adalah putusan dari majelis BPSK yang harus dilaksanakan oleh para pihak.³³

B. Informasi Elektronik

Informasi elektronik adalah informasi yang disimpan, diproses dan dikomunikasikan menggunakan teknologi elektronik seperti komputer, internet, dan dan perangkat elektronik lainnya. Jadi semua informasi yang ada di dunia maya seperti website, email, aplikasi, dan lain-lain termasuk dalam kategori informasi berbasis elektronik. Pasal 1 angka 1 bahwa informasi elektronik adalah Satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, elektronik data *interchange*, surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.³⁴

³³ Febry Chrisdanty. (2020). Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jurnal Magister Hukum Perspektif, Vol 11 No.2, halaman 57-58.

³⁴ D Laoh, *Informasi Elektronik dan Dokumen Elektronik Sebagai Alat Bukti Dalam Tindak Pidana Diluar Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)*.

Pengertian Teknologi Informasi adalah suatu studi, perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, terkhususnya pada aplikasi perangkat keras dan perangkat lunak komputer. Teknologi informasi memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, memproses, melindungi, mentransmisikan dan memperoleh informasi secara aman. Teknologi informasi tidak hanya penting sebagai alat komunikasi via elektronik saja, melainkan merupakan perangkat penting yang seharusnya dimiliki dalam bisnis sebagai sarana untuk berkoordinasi dan pengarsipan. Pengertian Teknologi Informasi adalah suatu studi, perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, terkhususnya pada aplikasi perangkat keras dan perangkat lunak komputer. Teknologi informasi memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, memproses, melindungi, mentransmisikan dan memperoleh informasi secara aman. Teknologi informasi tidak hanya penting sebagai alat komunikasi via elektronik saja, melainkan merupakan perangkat penting yang seharusnya dimiliki dalam bisnis sebagai sarana untuk berkoordinasi dan pengarsipan dokumen-dokumen penting. Teknologi Informasi diterapkan guna untuk pengelolaan informasi yang pada saat ini menjadi salah satu bagian penting karena meningkatnya kompleksitas dari tugas manajemen, pengaruh ekonomi internasional (globalisasi), perlunya waktu tanggap

(*response time*) yang lebih cepat, tekanan akibat dari persaingan bisnis. |

Ada beberapa ahli yang mendefinisikan informasi elektronik yaitu:

- 1) Williams dan Sawyer: Menurut Williams dan Sawyer, bahwa pengertian teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video.
- 2) *Oxford English Dictionary* (OED): Teknologi Informasi adalah Hardware dan software dan bisa termasuk di dalamnya jaringan dan telekomunikasi yang biasanya dalam konteks bisnis atau usaha.

1. Informasi Usaha Berbasis Elektronik

Transaksi jual beli pada saat ini kebanyakan sudah dilakukan dalam dunia maya atau lebih dikenal dengan “*Online*” yang transaksinya lebih praktis dan jauh lebih mudah dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan, tanpa perlu pergi dari rumah ke toko satu ke toko yang lainnya. Usaha berbasis elektronik, atau yang sering disebut juga sebagai *e-commerce*, merupakan bentuk usaha yang menggunakan teknologi elektronik dan internet dalam proses jual beli produk atau layanan. Dalam era digital seperti sekarang ini, usaha berbasis elektronik semakin populer dan banyak digunakan oleh berbagai kalangan, baik pelaku usaha maupun konsumen.

Beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam usaha berbasis elektronik antara lain: Platform *E-commerce*, Ada beberapa platform *e-commerce* yang populer di Indonesia seperti Tokopedia, Shopee,

Bukalapak, dan Lazada. perdagangan dalam sistem elektronik dengan berbagai kemudahannya haruslah tetap mengacu pada aturan yang terdapat dalam pasal 65 Undang Undang No 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan yang mana Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar. Dalam pasal 13 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

a. Setiap Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), Pelaku Usaha wajib:

- 1) memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang identitas subyek hukum yang didukung dengan data atau dokumen yang sah;
- 2) menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan termasuk sistem elektronik yang digunakan sesuai dengan karakteristik fungsi dan perannya dalam transaksi tersebut, dan
- 3) memenuhi etika periklanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

b. Informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) huruf a dan huruf b paling sedikit mengenal:

- 1) kebenaran dan keakuratan informasi;
- 2) kesesuaian antara informasi iklan dan fisik Barang;

- 3) kelayakan konsumsi Barang atau Jasa;
- 4) legalitas Barang atau Jasa; dan
- 5) kualitas, harga, dan aksesabilitas Barang atau Jasa.

C. E-Commerce

Teknologi berkembang sangat pesat dan terus mengalami perubahan dari tahun ke tahun baik dalam dunia pendidikan, hiburan, dan tidak terkecuali dalam bidang bisnis. Oleh karenanya selalu muncul trend *digital marketing* atau bisnis Online yang sangat menjamur hingga saat ini. Mayoritas masyarakat yang sebelumnya tidak pernah berbelanja *online* kini harus mengandalkan *platform* belanja online tersebut untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pertumbuhan bisnis digital/atau online ini juga tidak terlepas dari perkembangan infrastruktur dan penetrasi digital di Indonesia. *E-commerce* pun menjadi alternatif bagi banyak masyarakat Indonesia untuk mencari dan membeli produk. Hampir seluruh pengguna internet di Indonesia tepatnya 88% telah membeli produk online.³⁵

E-Commerce secara umum dapat diartikan sebagai transaksi jual beli secara elektronik melalui media internet. Selain itu, *E-commerce* juga dapat diartikan sebagai suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik dan

³⁵ Dameria Esterlina Br Jabat., et.al, (2022). "Pemanfaatan *Platform E-Commerce* Melalui *Marketplace* Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan", Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi, Vol. 2, No. 2, halaman 16.

pertukaran atau penjualan barang, servis, dan informasi secara elektronik. Dalam melakukan *E-Commerce* penggunaan internet menjadi pilihan favorit oleh kebanyakan orang karena kemudahan-kemudahan yang dimiliki oleh jaringan internet tersebut.

Ada banyak pilihan *platform e-commerce* yang dapat digunakan untuk berbelanja online, di antaranya *marketplace*, website, dan media sosial. Dari platform-platform tersebut, *platform* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah *marketplace* diikuti oleh website kemudian media sosial. *Marketplace* pun juga menjadi platform berbelanja yang paling dipercaya yakni oleh 97% responden, sementara 91% percaya untuk berbelanja di website, dan 82% di media sosial.

1. Jenis-Jenis *E-Commerce*

Ada beberapa jenis e-commerce yang saat ini sudah berkembang, yaitu:

a. *Business-to-Business* (B2B)

E-commerce adalah dimana pihak bisnis yang konsumennya pun adalah seorang pihak bisnis. *E-commerce* menjual barang yang diperlukan perusahaan, sehingga konsumennya pun juga adalah suatu perusahaan. Beberapa contoh *e-commerce* ini adalah perusahaan penyedia peralatan perusahaan, perusahaan hosting, dan lain-lain.

b. *Business-to-Consumer* (B2C)

Model bisnis *e-commerce* ini, pihak *e-commerce* adalah pihak bisnis dan pelanggannya adalah konsumen yang menggunakan langsung barang ataupun jasa untuk pribadi. Namun, terkadang timbulah peleburan antara *e-commerce* B2C dan C2C. Contohnya adalah toko offline store dari perusahaan yang ada di perusahaan startup *e-commerce*.

c. *Consumer-to-Consumer (C2C)*

Merupakan bisnis dimana penjual UMKM akan memanfaatkan *e-commerce* sebagai sarana untuk menjual barang ataupun jasa pada konsumen langsung. Contoh sederhana dari *e-commerce* C2C saat ini adalah perusahaan yang masuk dalam daftar startup Indonesia yang cukup terkenal yakni Tokopedia, Shopee, Bukalapak, dll. Karena beberapa tempat *e-commerce* B2C dan juga C2C hampir sama, maka peleburan yang ada antar keduanya sering kali dianggap ada.

d. *Consumer-to-Business (C2B)*

Adalah model yang satu ini, maka *e-commerce* adalah suatu sarana bagi seorang konsumen untuk membuat penawaran barang atau jasa pada perusahaan. Contohnya adalah suatu situs lelang proyek *online*. Penawar proyek ini adalah calon konsumen, sedangkan yang menawarkan proyek pada berbagai perusahaan. Bahkan, seorang influencer yang menawarkan jasa promosi dan review-nya pada beberapa perusahaan pun bagian dari transaksi *e-commerce* C2B.

D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau yang disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. BPSK adalah badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang eksklusif dibidang perlindungan konsumen. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, artinya bahwa tidak ada upaya banding ataupun kasasi, melainkan hanya pengajuan keberatan terhadap putusan tersebut ke Pengadilan Negeri.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk agar penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dengan cara mudah, cepat dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau. Setiap konsumen yang merasa dirugikan pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau bukan warga negara asing.³⁶

Dasar hukum pembentukan BPSK sebagai Lembaga penyelesaian

³⁶ Arif Rahman. (2018). "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang". *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 2 No.1. halaman 33.

sengketa konsumen di luar pengadilan diatur dalam pasal 49 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa disetiap kota atau kabupaten harus dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan terbentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang mengatur pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di beberapa kota termasuk Medan.

Dan berdasarkan pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, BPSK dibentuk berdasarkan keputusan Gubernur sesuai dengan wilayah kerja provinsi, yang terdiri atas wilayah kabupaten/kota.

Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis. Jumlah majelis tersebut haruslah ganjil dan sedikit-dikitnya tiga orang yang mewakili semua unsur pemerintah, pelaku usaha dan konsumen, serta dibantu oleh seorang panitera. Putusan majelis bersifat final dan mengikat.³⁷

³⁷ Zaeni Asyhadie, 2017, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya si Indonesia Ed.Revisi*, Cet10, Jakarta: Rajawali Pers, halaman 212-213.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha atas Informasi Tidak Lengkap Dalam *E-Commerce*

Saat ini marak transaksi belanja elektronik melalui *marketplace*. *marketplae* merupakan sebuah website yang menyediakan tempat online untuk para pelaku usaha menjual produknya di website tersebut, pelaku usaha hanya perlu memberikan informasi produk saja³⁸ Shopee, Tokopedia, Bukalapak, OLX ataupun Lazada ialah contoh dari *marketplace*. Dalam artian lain, *marketplace* ialah situs yang merangkum sejumlah *online shop*, sehingga, apabila membuka suatu situs *marketplace*, pembeli akan bertemu banyak penjual yang menawarkan produk yang diharapkan. Setiap penjual memberikan deskripsi serta harga barang yang ditawarkan. *marketplace* mempermudah konsumen dalam membandingkan harga pada sebuah produk yang serupa. Seperti konsumen membuka suatu situs *marketplace* lalu menulis “kaos kerah” di kolom pencariannya, maka Konsumen akan mendapatkan sejumlah pilihan “kaos kerah” yang dijual dari bermacam online shop dengan harga yang berbeda.

Dalam belanja melalui *e-commerce* ada dampak positif dan negatif yang timbul. Transaksi *e-commerce* menciptakan bisnis yang praktis serta memungkinkan sejumlah pihak bertransaksi tanpa tatap muka sehingga meskipun pembeli dan penjual berada pada jarak yang jauh namun tetap bisa

³⁸ *Ibid*, halaman 342.

tercipta sebuah transaksi. Tetapi, di balik keuntungan tersebut ada pula permasalahan hukum yang muncul soal keamanan dalam bertransaksi melalui *e-commerce*, pelaku usaha yang tak bertanggung jawab dapat melakukan kecurangan demi kecurangan yang akan merugikan konsumen terkait barang yang dibeli, keberadaan pelaku usaha, harga barang, serta pembayaran oleh konsumen. Kecurangan terkait keberadaan pelaku usaha biasa disebut toko fiktif dimana pada kenyataannya pelaku usaha tidak memiliki niat untuk menjalankan usahanya secara jujur namun hanya berniat untuk mengambil keuntungan tanpa mengirimkan barang yang dipesan. Kecurangan terkait barang yang dibeli misalnya barang yang dikirimkan tak sesuai dengan barang yang dipesan, barang tak dikirimkan, terjadi kerusakan atau cacat tersembunyi atas barang yang dikirimkan dan sebagainya.

Pertanggungjawaban adalah tanggung jawab atau kewajiban seseorang atau sekelompok orang orang untuk menjelaskan atau mempertanggung jawabkan tindakan atau keputusan yang diambil. Pertanggungjawaban ini bisa terkait dengan berbagai hal, seperti tindakan pribadi, pekerjaan, atau keputusan yang berdampak pada orang lain. Pertanggungjawaban ini penting karena melibatkan akuntabilitas dan kejujuran dalam bertindak selain itu pertanggung jawaban ini menjadi dasar dalam membangun kepercayaan dan integritas dalam hubungan baik individu ataupun organisasi.³⁹

Menurut Abdulkadir Muhammad, teori tanggung jawab atas perbuatan

³⁹ Julista. Mustamu. (2014). "Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah (Kajian Tentang Ruang Lingkup Dan Hubungan Dengan Diskresi)". Jurnal Sasi, Vol.20. No. 2. halaman 22.

melawan hukum (*responsibility for damages*) dibagi menjadi beberapa teori, antara lain:

1. Tanggung jawab atas tindakan ilegal yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*).
2. Tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan lalai (*negligence tort liability*).
3. Tanggung jawab mutlak atas tindakan salah tanpa masalah kesalahan (*strict liability*).⁴⁰

Ada dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban, yaitu: *liability* (*the state of being liable*) dan *responsibility* (*the state or fact being responsible*).

- 1) *Liability*/Tanggung jawab adalah konsep hukum yang luas (hukum negara) yang antara lain mencakup bahwa tanggung jawab dimaksudkan dalam arti yang seluas-luasnya dan mencakup hampir semua jenis risiko atau tanggung jawab, tertentu, bersyarat atau mungkin. Tanggung jawab didefinisikan sedemikian rupa sehingga semua tanda hak dan kewajiban terlihat. Selain itu, tanggung jawab juga; keadaan aktual atau potensial yang tunduk pada kewajiban; kondisi yang bertanggung jawab atas hal-hal aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau pengeluaran; Kondisi menciptakan kewajiban untuk menerapkan hukum sekarang atau di masa depan. *Liability* juga berarti kewajiban untuk

⁴⁰ Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, halaman 503.

bertanggung jawab berdasarkan hukum yang berlaku dan untuk memperbaiki atau mengganti kerugian yang ditimbulkan.⁴¹

- 2) *Responsibility*/Tanggung jawab berarti (hal-hal yang dapat dimintai pertanggungjawaban atas tugas dan termasuk pilihan, kemampuan, keterampilan dan kompetensi). Transaksi *e-commerce* memberikan kecepatan, kenyamanan serta kepraktisan bertransaksi bagi masyarakat yang menjadi nilai tambah konsumen. Tetapi disisi lain hak konsumen masih seringkali diabaikan pelaku usaha. Dikarenakan, banyak konsumen yang tak menyadari haknya sendiri karena kurang ataupun bahkan tak sampainya informasi tentang hak konsumen menyebabkan konsumen ada di posisi yang lemah serta rentan terhadap tipu daya penjual. Sehingga konsumen haruslah mencari tahu hak yang dimilikinya atau didapatkannya berdasarkan hukum yang berkaitan pada transaksi *e-commerce*. Kasus wanprestasi yang dijalankan pelaku usaha seringkali muncul di *e-commerce* dikarenakan jual beli online tak menyertakan pertemuan secara langsung antara sejumlah pihak. Terkait dengan hal itu, lebih banyak diatur perlindungan yang diberikan ke konsumen dibanding pelaku usaha, hal tersebut karena konsumen selalu ada pada posisi lemah sehingga berhubungan dengan perlindungan konsumen, bentuk nyata perlindungan hukum yang diberikan pemerintah guna melindungi sejumlah hak konsumen tertuang dalam Pasal 4 UUPK. Di sisi lain, kewajiban pelaku usaha menurut dengan Pasal 7 UUPK diantaranya memberi informasi yang

⁴¹ Ridwan HR, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Pers, halaman 318-319.

jelas, benar, serta jujur terkait kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan kompensasi, penggunaan, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tak sesuai dengan perjanjian.⁴²

Kemajuan yang terjadi pada bidang teknologi informasi juga sangat membantu perkembangan transaksi jual beli secara *online*, sekaligus memberikan peluang untuk terjadinya perbuatan melawan hukum, sehingga dianggap sebagai pedang bermata dua. Meskipun masyarakat menganggap transaksi jual beli online melalui *e-commerce* ataupun *social commerce* memiliki keamanan yang lengkap dan sah karena terdapat beberapa peraturan yang mengaturnya. Faktanya, transaksi jual beli jarak jauh yang memanfaatkan teknologi seperti internet justru menimbulkan permasalahan baru berkaitan dengan perlindungan hak konsumen. Karena transaksi jual beli *online* masih memiliki kelemahan-kelemahan di dalamnya sehingga dapat menimbulkan kerugian pada konsumen. Sebab penggunaan transaksi jual beli *online* tidak mempertemukan antara pelaku usaha dan konsumen secara langsung, sehingga konsumen tidak dapat melihat barang yang diinginkan dalam wujud dan kondisi yang sebenarnya.

Terkait pertanggungjawaban usaha dapat dilihat dalam Pasal 24 UUPK menyatakan “Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila :

⁴² *Ibid*, halaman 350.

- a) Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
- b) Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

Tanggung jawab pelaku usaha ini menurut Gunawan Wijaya selalu berkaitan dengan kerugian yang dialami konsumen, termasuk dalam perjanjian jual beli didalam hukum perlindungan konsumen tanggung jawab pelaku usaha dikenal dengan istilah *product liability*.⁴³

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menanggung kerugian konsumen yang diakibatkan oleh kesengajaan atau kelalaian yang dilakukannya. Contoh dari kelalaian pelaku usaha yang menimbulkan kerugian kepada konsumen adalah mencantumkan informasi terkait deskripsi barang yang tidak benar atau tidak sesuai dengan aslinya. Bahkan, pelaku usaha juga sering membuat iklan yang menyesatkan karena iklan tersebut tidak didukung oleh kualitas yang sebenarnya dari barang yang ditawarkan (*false representation*) yaitu iklan yang menggambarkan seolah-olah suatu barang memiliki kualitas, fungsi, atau keunggulan tertentu, padahal pada kenyataannya tidak sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya. Tindakan tersebut tidak hanya merugikan konsumen secara materiil, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelaku usaha,

⁴³ Grace Joice S. N. Rumimper. (2013).”Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet”. Vol.1. No.3. halaman 56.

sehingga sudah sepatutnya pelaku usaha dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Konsumen yang telah menetapkan pilihannya atas suatu produk barang atau jasa berdasarkan informasi yang dicantumkan oleh pelaku usaha memiliki hak untuk mendapatkan produk tersebut sesuai dengan kondisi serta jaminan yang tertera di dalam informasi. Jika setelah menerima produk, konsumen merasa dirugikan atau kecewa karena merasa produk tersebut tidak sesuai dengan informasi yang diterimanya seperti kualitas yang tidak sesuai maka sudah seharusnya pelaku usaha mendengar keluhan konsumen dan memberikan penyelesaian yang baik sebagai bentuk pertanggungjawabannya.

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung Jawab Pelaku usaha diatur dalam pasal 19 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan /atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan konsumen.

Dalam substansi pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

Berdasarkan hal ini, maka luas tanggung jawab pelaku usaha adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Secara umum, sejumlah prinsip tanggung jawab hukum bisa dikategorikan menjadi:⁴⁴

1. Prinsip Tanggung Jawab Menurut Unsur Kesalahan

Orang yang melakukan kesalahan atau terjadi unsur kesalahan baru dapat dimintakan pertanggungjawaban. Dalam prinsip ini, seseorang yang mengakui bahwa ia mempunyai hak, harus dapat membuktikannya. Dalam penelitian ini, seorang pelaku usaha hanya dapat dimintakan

⁴⁴ Ella Alvina Santoso, Paramita Praningtyas. (2024). "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *E-Commerce*". Vol.17. No.1. halaman 351-352.

pertanggungjawaban apabila telah ada unsur kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha seperti pada transaksi *e-commerce* saat barang yang dikirim sampai ke alamat penerima dalam kondisi rusak, artinya terdapat unsur kesalahan dari pelaku usaha yaitu tidak melakukan pengemasan dengan aman. Dengan adanya unsur kesalahan pelaku usaha tersebut, konsumen baru dapat meminta pertanggungjawaban kepada pihak pelaku usaha.

2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Tergugat selalu dinilai bertanggung jawab hingga ia bisa membuktikan bahwa dirinya tak bersalah. Beban pembuktian terletak pada tergugat. Ketika terjadi suatu wanprestasi dalam suatu transaksi *e-commerce*, pelaku usaha wajib untuk membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Namun hal tersebut tentunya bukan berarti konsumen dapat seenaknya mengajukan gugatan karena pelaku usaha memiliki hak untuk mengajukan gugatan balik ke konsumen apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah.

3. Prinsip Praduga Untuk Selalu Tidak Bertanggung Jawab

Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi yang terbatas misalnya dalam hal kehilangan atau kerusakan barang pada kabin pesawat yang diawasi oleh penumpang. Dalam hal ini tanggungjawab berada di tangan penumpang.

4. Prinsip Tanggung jawab mutlak

Umumnya digunakan guna menjerat pelaku usaha, utamanya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

Dengan kata lain, pelaku usaha harus bertanggung jawab pada kerugian yang dialami oleh konsumen tanpa harus membuktikan adanya kesalahan. Dalam transaksi *e-commerce*, bilamana barang yang dipesan datang dalam keadaan yang rusak, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian dana atau penukaran barang kepada konsumen.

5. Pembatasan Tanggung Jawab

Prinsip ini merupakan prinsip pertanggungjawaban pelaku usaha dengan menentukan batasan untuk dicantumkan ke dalam klausul perjanjian standar yang dibuat olehnya. Dalam transaksi *e-commerce* terdapat beberapa pelaku usaha yang menerapkan prinsip ini yaitu dengan memberikan ketentuan harus menyertakan video pembukaan paket saat akan mengajukan komplain. Ketentuan tersebut dimaksudkan untuk melindungi pelaku usaha dari klaim yang tidak dapat dipertanggungjawabkan, namun di sisi lain juga berpotensi menempatkan konsumen pada posisi yang lemah apabila persyaratan tersebut dijadikan satu-satunya dasar untuk menerima atau menolak pengaduan. Oleh karena itu, penerapan prinsip ini harus tetap memperhatikan asas keadilan, keseimbangan, serta perlindungan terhadap hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kaitannya dengan memberikan keterangan yang tidak benar maka pelaku usaha dapat dimintai tanggung jawab berdasarkan prinsip tanggung jawab melalui unsur kesalahan dan adapun bentuk tanggung jawab tersebut dapat dilihat dalam pasal 19 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 yaitu

berbentuk pemberian ganti rugi kepada konsumen.

Walaupun demikian terkait pemberian ganti rugi, ketentuan pasal 19 UUPK tersebut sesungguhnya memiliki kelemahan sifatnya merugikan konsumen, terutama dalam hal konsumen menderita suatu penyakit. Melalui pasal tersebut konsumen hanya mendapatkan salah satu bentuk penggantian kerugian yaitu ganti kerugian atas harga barang atau hanya berupa perawatan kesehatan, padahal konsumen telah menderita kerugian bukan hanya kerugian atas harga barang tetapi juga kerugian yang timbul dari biaya perawatan kesehatan. Ayat (2) ini memiliki kelemahan yang sifatnya merugikan konsumen yang mana seharusnya pasal 9 ayat (2) menentukan bahwa pemberian ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang dan/atau penggantian barang atau jasa yang setara nilainya dan/atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan dapat diberikan sekaligus kepada konsumen.⁴⁵

Kelemahan yang juga sulit diterima karena sangat merugikan konsumen yaitu ketentuan pasal 19 Ayat (3) yang menentukan bahwa pemberian ganti kerugian dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Apabila ketentuan ini diperhatikan, maka konsumen yang mengonsumsi barang dihari kedelapan setelah transaksi tidak akan mendapatkan penggantian kerugian dari pelaku usaha, walaupun secara nyata konsumen yang bersangkutan telah menderita kerugian. Oleh Karena itu, agar

⁴⁵ Miru,Ahmadi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen Ed.Revisi*,Cet 9, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, halaman129.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dapat memberikan perlindungan yang maksimal tanpa mengabaikan kepentingan pelaku usaha, maka seharusnya pasal 19 Ayat (3) menentukan bahwa tenggang waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen adalah 7 (tujuh) hari setelah terjadinya kerugian, dan bukan 7 (tujuh) hari setelah transaksi seperti rumusan yang ada sekarang.⁴⁶

B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen atas Informasi Tidak Lengkap Dalam *E-Commerce* pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan

Perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*) telah membawa kemudahan bagi konsumen dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa. Namun, di balik kemudahan tersebut, masih sering ditemukan banyaknya permasalahan salah satunya mengenai informasi yang tidak lengkap oleh pelaku usaha, baik mengenai spesifikasi produk, harga ataupun ketentuan transaksi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan sengketa. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan berkeadilan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce*.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Majelis Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur di dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 huruf 11 dari undang-undang tersebut menentukan bahwa yang dimaksud dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan

⁴⁶ *Ibid.*, halaman 31

sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan cara melalui pengadilan dan non pengadilan. Yang non pengadilan dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.

Dalam mengembangkan perlindungan konsumen dan penegakan hak-hak konsumen apabila terjadi perselisihan, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang pada intinya bertugas untuk menyelesaikan perselisihan atau sengketa konsumen yang bersifat nonlitigasi.⁴⁷

Dasar hukum pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diatur dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa disetiap kota atau kabupaten harus dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan terbentuk berdasarkan Keputusan Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di beberapa kota termasuk Medan.

Dan berdasarkan pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, BPSK dibentuk berdasarkan keputusan Gubernur sesuai dengan wilayah kerja provinsi, yang terdiri atas wilayah kabupaten/kota.

⁴⁷ Zaeni Asyhadie, 2017, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya si Indonesia Ed.Revisi*, Cet10, Jakarta: Rajawali Pers, halaman 210-211.

Berbagai macam kasus dan keluhan dari pihak konsumen terhadap barang dan/jasa yang telah diberikan pihak pelaku usaha, dan berbagai permasalahan yang merugikan konsumen, maka upaya untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal yang sangat penting mengingat perdagangan bebas sudah marak terjadi. Maka dari itu dibuatlah suatu badan untuk perlindungan dan menjaga hak konsumen tersebut.

BPSK berperan sebagai sebuah wadah dan tempat pengaduan sebuah kasus dan keluhan serta kekecewaan pihak konsumen terhadap pelaku usaha, adapun syarat atas pengaduan dari pihak konsumen yaitu pihak konsumen yang merasa dirugikan bisa datang langsung kepada pihak BPSK dengan mengisi formulir lengkap dan benar, yang bersangkutan adalah konsumen pengguna barang dan jasa. Konsumen yang telah mengajukan permohonan sengketa selanjutnya memenuhi syarat sesuai perundang-undangan, setelah semua data sudah lengkap dan berkas sudah dipenuhi pihak konsumen. Majelis BPSK akan memanggil kedua belah pihak, dan memberikan pilihan penyelesaian dengan menggunakan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase.

Adapun yang merupakan tugas dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Adalah sebagai berikut:⁴⁸

- a. Menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, konsolidasi dan arbitrase.

⁴⁸ Munir Fuady, 2002, *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 239-240.

- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.
- e. Menerima pengaduan konsumen
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan atas sengketa perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran.
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi-saksi.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau pihak-pihak lainnya.
- j. Mendapatkan, meneliti dan menilai alat bukti dokumen atau alat bukti lain
- k. Menetapkan ada atau tidaknya kerugian konsumen.
- l. Memberikan pemberitahuan putusan kepada pelaku usaha yang bersangkutan.
- m. Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha, berupa ganti rugi maksimum Rp 200.000.000.00 (dua ratus juta rupiah).

Dapat dilihat bahwa tugas utama badan penyelesaian sengketa konsumen adalah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Selain itu badan penyelesaian sengketa konsumen juga memberikan pengayoman dan fasilitas kepada konsumen agar lebih mengerti hak dan kewajibannya.

Cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat dilakukan dengan bermacam cara, seperti halnya dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Hal tersebut diberikan penuh untuk konsumen yang memilihnya ingin menggunakan cara penyelesaian melalui jalur seperti apa. Jika para pihak sudah memilih dan memutuskan untuk memilih salah satu jalur penyelesaiannya. Lalu di kemudian ternyata dalam proses penyelesaiannya gagal, maka kedua belah pihak atau majelis BPSK dilarang untuk melanjutkan proses penyelesaian dengan cara yang lain. Oleh sebab itu, jika dalam proses penyelesaian gagal maka akan dilanjutkan dengan proses penyelesaian di pengadilan umum

Perbedaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase ini didasarkan pada pihak ketiga yang menangani proses penyelesaian sengketa.

Berdasarkan pasal 3 huruf a Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki beberapa cara atau metode penyelesaian sengketa, yaitu:⁴⁹

1. Penyelesaian Sengketa dengan Cara Konsiliasi

Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi inisiatif dari salah satu pihak atau para pihak dengan membawa sengketa ke

⁴⁹ Sri Khayati. (2023). "Mekanisme dalam penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi di BPSK Prov Sultra Kota Kendari)". *Jurnal Sosial dan Humaniora*. Vol.3. No.3. halaman 183-185.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator (Pasal 5 ayat (1) Kep Menperindag Nomor 350/MPP/12/2001). Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi berdasarkan Pasal 28 Kep Menperindag diatas mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- d. Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi berdasarkan Pasal 29 Kep.Menperindag yang sama adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Dengan memperhatikan uraian di atas dapat diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi:

1. Inisiatif ada pada para pihak;
 - a. Peran konsiliator adalah pasif;

2. Penyelesaian sengketa yang menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak;
3. Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
4. Keputusan yang dilakukan BPSK hanya merupakan suatu pengesahan terhadap kesepakatan para pihak dan tidak akan ada keputusan yang dikeluarkan tanpa adanya kesepakatan para pihak.

Hal yang sangat prinsip dalam penyelesaian dengan cara konsiliasi adalah bahwa hasil penyelesaian sengketa tersebut dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandai tangani oleh konsumen dan pelaku usaha (Pasal 37 ayat (1) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). selanjutnya menurut ayat (2) dan (3), perjanjian tertulis tersebut dikuatkandengan keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis, dan keputusan majelis memuat sanksi administrasi

2. Penyelesaian Sengketa dengan Cara Mediasai

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan di dampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator (Pasal 5 ayat (2) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Hal ini berbeda dengan penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi yang sifatnya pasif. Aktif dalam arti mediator dapat menemukan pendapat tentang penyelesaian kasus tersebut walaupun tidak mengikat. Mediator menjadi perantara dialog antara para pihak dan memberikan pengertian atau

pemahaman tentang aturan-aturannya. Keaktifan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai perantara dan penasehat dalam penyelesaian sengketa konsumen secara terencana diatur di dalam Pasal 30 KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu Majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli yang diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Adapun mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi berdasarkan Pasal 31 KepMenperindag diatas adalah:

- 1) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- 2) Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- 3) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Dari uraian dan ketentuan Pasal 30 dan Pasal 31

KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 jelas dapat disimpulkan bahwa cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

- a). Inisiatif penyelesaian sengketa konsumen diprakarsai oleh salah satu pihak ataupun pihak.
- b) Proses penyelesaian sengketa konsumen khususnya tentang bentuk maupun tentang jumlah ganti rugi diserahkan kepada para pihak, majelis BPSK bertindak aktif sebagai mediator untuk memberikan nasihat untuk menyelesaikan sengketa.
- c) Hasil musyawarah antara konsumen dan pelaku usaha yang diterima dalam bentuk keputusan.

Selanjutnya hal yang sangat prinsipil bahwa di dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi sama dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi yaitu hasil penyelesaian sengketa dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan selanjutnya perjanjian tertulis tersebut dengan keputusan majelis yang ditanda tangai oleh ketua dan anggota majelis dan hasil penyelesaian sengketa tidak memuat sanksi administrasi.

3. Penyelesaian Sengketa dengan Cara Arbitrase

Menurut Pasal 5 ayat (3) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase sepenuhnya oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase ini berarti para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan dan memutuskan sengketa konsumen yang terjadi.

Arbitrase merupakan suatu bentuk peradilan yang diselenggarakan oleh dan berdasarkan kehendak serta itikad baik dari para pihak yang berselisih agar perselisihan mereka tersebut diselesaikan oleh hakim-hakim yang mereka tunjuk atau angkat sendiri, dengan pengertian bahwa putusan yang diambil oleh hakim-hakim tersebut merupakan putusan yang bersifat final (putusan pada tingkat akhir) dan yang menikat kedua belah pihak untuk melaksanakannya.

Berdasarkan ketentuan Pasal 32 ayat (1) KepMemperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang, badan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Selanjutnya berdasarkan ketentuan ayat (2) arbiter yang dipilih oleh para pihak memilih arbiter ketiga anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis.

Dalam pelaksanaan menurut Pasal 33 ayat (1) KepMen yang sama ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya-upaya hukum yang digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa. Selanjutnya sebagaimana yang ditentukan pada ayat (2)nya, dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat

mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

Pada hari persidangan I (pertama) berdasarkan Pasal 34 ayat (1) KepMen yang sama ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha.

Dalam persidangan ini, menurut ketentuan ayat (2) ketua majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan. Berikutnya berdasarkan Pasal 35 ayat (1) KepMen tersebut pada persidangan I (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan.

Bilamana gugatan dicabut oleh konsumen menurut ketentuan ayat (2) maka dalam persidangan pertama majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Selanjutnya menurut ayat (3) apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Dalam pelaksanaan persidangan bukan tidak mungkin pelaku usaha dan konsumen tidak hadir. Apabila dalam persidangan pada hari I (pertama) pelaku usaha atau konsumen tidak hadir berdasarkan Pasal

36 ayat (1) KepMen tersebut. Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha hadir pada persidangan ke II (kedua) dengan membawa bukti yang diperlukan. Adapun menurut ketentuan ayat (2) persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh sekretariatBPSK.

Apabila pada persidangan ke II (kedua) sebagaimana ditentukan di dalam ayat (3) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Selanjutnya menurut ketentuan Pasal 37 ayat (4) KepMenperindag Nomor 350/MMP/Kep/12/2001 hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditanda tangani oleh ketua majelis dan anggota majelis dan menurut ayat (5) keputusan majelis dapat memuat sanksi administratif. Adapun kewenangan memberikan sanksi administratif ini diatur di dalam Pasal 60 ayat (1) UUPK. Adapun sanksi administratif menurut ayat (2) berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,-(dua ratus juta rupiah)

Dalam hubungannya dengan hak gugatan konsumen terhadap pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 23 jo Pasal 45 UUPK yang tidak memenuhi tanggungjawab sebagaimana diatur di dalam Pasal

19 UUPK, berdasarkan ketentuan Pasal 55 UUPK, berhubungan dengan Pasal 38 KepMenperindag BPSK

Dalam hal ini majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK. Adanya ketentuan yang membatasi dalam jangka waktu 21 hari, BPSK harus menyelesaikan sengketa konsumen dan mengeluarkan keputusan adalah untuk mencegah agar penyelesaian sengketa tidak berlarut-larut, pembatasan tersebut akan menjadikan proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK akan dapat berjalan dengan cepat. Hal ini tentunya akan menguntungkan pihak konsumen, Konsumen tidak harus mengeluarkan biaya yang banyak dengan demikian tidak menjadi beban konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ferry Pardamean Simamora selaku Pejabat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dalam menyelesaikan sengketa konsumen akibat informasi yang tidak lengkap, BPSK Kota Medan berpedoman pada mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang telah diatur dalam UUPK. Penyelesaian sengketa dilakukan melalui tiga mekanisme utama, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Pejabat BPSK Kota Medan menegaskan bahwa mediasi merupakan mekanisme yang paling diutamakan, karena dianggap mampu memberikan solusi yang cepat, sederhana, dan berkeadilan bagi pihak.⁵⁰

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Ferry Pardamean Simamora, Pejabat di Badan Penyelesaian

Dalam proses mediasi, BPSK berperan sebagai pihak netral yang memfasilitasi dialog antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen diberikan kesempatan untuk menjelaskan kerugian yang dialaminya akibat informasi yang tidak lengkap, sedangkan pelaku usaha diminta untuk memberikan klarifikasi dan tanggapan. Apabila para pihak dapat mencapai kesepakatan, maka hasil mediasi dituangkan dalam kesepakatan tertulis yang bersifat mengikat. Namun, apabila perdamaian tidak mencapai kesepakatan, BPSK dapat melanjutkan penyelesaian sengketa melalui arbitrase, di mana majelis BPSK akan memeriksa perkara dengan mengeluarkan putusan.⁵¹

Dengan adanya mediasi dapat memberikan sejumlah keuntungan antara lain:⁵²

1. Mediasi diharapkan dapat menyelesaikan sengketa secara cepat dan relatif mudah.
2. Mediasi akan memfokuskan perhatian para pihak pada kepentingan mereka secara nyata dan pada kebutuhan emosi atau psikologis mereka.
3. Memberikan kesempatan para pihak untuk berpartisipasi secara langsung dan secara informal.
4. Mediasi memberikan para pihak kemampuan untuk melakukan control terhadap proses dan hasilnya.

Sengketa Konsumen Kota Medan, Tanggal 09 Januari 2026.

⁵¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Ferry Pardamean Simamora, Pejabat di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, Tanggal 09 Januari 2026.

⁵² Rizka Syafrina, Asliani, Lilawati Ginting. (2024). "Peran Mediator Sebagai Salah Satu Profesi Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan". halaman 190.

5. Mediasi dapat mengubah hasil, yang dalam litigasi dan arbitrase sulit di prediksi.
6. Mediasi akan menciptakan saling pengertian yang lebih baik diantara para pihak yang bersengketa.

Selain itu, dalam mekanisme konsiliasi, BPSK tetap memfasilitasi pertemuan antara konsumen dan pelaku usaha, namun peran BPSK lebih aktif dalam memberikan usulan atau rekomendasi penyelesaian sengketa. Usulan tersebut didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta prinsip perlindungan konsumen. Apabila rekomendasi diterima oleh kedua belah pihak, maka kesepakatan tersebut juga dituangkan dalam bentuk tertulis dan memiliki kekuatan hukum mengikat.

Dalam hal penyelesaian sengketa melalui arbitrase, majelis BPSK bertindak layaknya lembaga peradilan semu (*quasi judicial*). Majelis akan memeriksa alat bukti, mendengarkan keterangan para pihak, serta mempertimbangkan ketentuan hukum yang berlaku, khususnya terkait kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam UUPK. Putusan arbitrase BPSK bersifat final dan mengikat, serta dapat dimintakan penetapan eksekusi kepada pengadilan negeri apabila tidak dilaksanakan secara sukarela oleh pelaku usaha.

Didalam prakteknya penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dibagi dalam 2 bagian sebagai berikut:⁵³

⁵³ Sri Khayati. (2023). "Mekanisme dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi di BPSK

1. Pra Sidang

- a. Kepala BPSK, melalui panitera memanggil pelaku usaha secara tertulis, setelah permohonan konsumen dinyatakan benar dan lengkap. Dengan melampirkan 1 set turunan permohonan pengaduan (hari, tanggal, waktu dan tempat yang jelas).
- b. Para pihak yang bersengketa menghadap kepala BPSK dan/atau anggota yang ditugaskan. Untuk mendapat penjelasan tentang penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, setelah para pihak jelas selanjutnya ditawarkan kepada para pihak untuk memilih tata cara penyelesaian sengketa berupa konsiliasi, mediasi, atau arbitrase
- c. Setelah para pihak sepakat dalam memilih tata cara dan penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui BPSK apakah konsiliasi, mediasi atau arbitrase (para pihak menandatangani kesepakatan). Apabila para pihak memilih konsiliasi dan/atau mediasi, maka kepala BPSK membentuk majelis dan menetapkan waktu persidangan. Dan apabila arbitrase, para pihak dipersilahkan untuk memilih arbiter dari anggota BPSK sesuai dengan unsurnya. Setelah arbiter terpilih selanjutnya memilih ketua majelis dari unsur pemerintah.

Apabila para pihak yang bersengketa tidak ada kesepakatan dalam memilih cara persidangan BPSK akan memprioritaskan pilihan konsumen.

2. Persidangan

Persidangan dilakukan oleh majelis yang telah dibentuk dengan petunjuk yang tercantum dalam KepMen Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP.Kep/12/2001.

Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK beban pembuktian ada pada pelaku usaha, namun pihak konsumen juga harus mengajukan bukti-bukti untuk mendukung gugatannya. Setelah mempertimbangkan pernyataan dari kedua belah pihak mengenai hal yang dipersengketakan dan mempertimbangkan hasil pembuktian serta permohonan yang diinginkan para pihak, maka majelis BPSK memberikan putusan.⁵⁴

C. Hambatan Penyelesaian Sengketa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. BPSK dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Perdagangan No. 72 Tahun 2020. BPSK memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Lembaga ini menjadi solusi bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha yang tidak memenuhi hak-hak konsumen. Meskipun BPSK memiliki peran penting dalam perlindungan

⁵⁴ *Ibid*, halaman 37.

konsumen, masih terdapat berbagai hambatan yang mengurangi efektivitasnya. Agar BPSK dapat berfungsi lebih efektif, perlu dilakukan berbagai upaya perbaikan. dengan demikian, BPSK dapat menjalankan fungsinya secara optimal dalam melindungi hak-hak konsumen dan menciptakan ekosistem perdagangan yang lebih adil dan transparan.⁵⁵

Hadirnya sebuah pengadilan merupakan salah satu ciri negara hukum, yang dimana dengan hadirnya pengadilan tersebut perselisihan yang terjadi diantara pelaku usaha dan konsumen diharapkan dapat diselesaikan dengan baik melalui jalur pengadilan. Tetapi dengan tumbuh kembang hukum yang fleksibel, perselisihan juga dapat diselesaikan di luar pengadilan atau jalur non litigasi. Kelebihan yang dirasakan jika memilih jalur non litigasi ialah perselisihan yang timbul diantara pelaku usaha dan konsumen akan lebih terjaga kerahasiaannya dikarenakan, dengan melalui jalur non litigasi lebih mengutamakan pendekatan diantara kedua belah pihak dan berusaha mencari jalan tengah diantara kedua belah pihak, sehingga terciptanya “*win win solution*” diantara kedua belah pihak yang berselisih.⁵⁶

Sengketa terjadi karena tidak adanya titik temu atau jalan tengah diantara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa konsumen ialah dimana salah satu pihaknya harus ada pihak konsumen yang terlibat. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan dua cara, cara yang pertama dengan melalui jalur litigasi atau melalui pengadilan dan cara yang kedua dengan cara non litigasi

⁵⁵ Edwin Yuliska. (2025). “Tantangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perlindungan Konsumen”. Jurnal Ensiklopedia. Vol.7, No. 4, halaman 194.

⁵⁶ *Ibid*, halaman 23.

atau diluar litigasi, seperti proses penyelesaian melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Tetapi jika melalui jalur pengadilan terdapat kelemahan didalamnya seperti prosesnya yang lebih lama daripada menggunakan jalur diluar pengadilan dan dalam harga yang relatif lebih mahal. Kelebihan jika menggunakan jalur diluar pengadilan ialah terletak pada prosesnya yang berjalan lebih cepat, serta tidak mentitikberatkan kepada para pihak terkait masalah keuangan memberikan peluang besar untuk kedua belah pihak agar tercapainya sebuah kesepakatan tanpa didasari dengan faktor keuangan, prosesnya lebih tertutup jadi dapat dijamin kerahasiaan diantara para pihak yang bersengketa. Lahirnya BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) inilah menjadi wadah atau lembaga yang dapat membantu untuk menyelesaikan konsumen diluar pengadilan.⁵⁷ Namun dalam praktiknya, penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak selalu berjalan secara efektif dan optimal. Terdapat berbagai hambatan yang memengaruhi kinerja BPSK dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Hambatan-hambatan tersebut muncul baik dari faktor internal lembaga maupun dari faktor eksternal yang berkaitan dengan masyarakat dan pelaku usaha.

Kewenangan BPSK dalam menyelesaikan perkara sengketa konsumen hanya sebatas mediator yang hanya sebagai penanya kepada pihak pelaku usaha dan konsumen terakit dengan permasalahan sengketa terkait

⁵⁷ *Ibid.*, halaman 19.

perlindungan konsumen, tentu saja kewenangan tersebut menjadi salah satu yang mempengaruhi cepat atau lambatnya BPSK dalam membuat keputusan. Di samping itu, hal yang menjadi kendala BPSK dalam memutuskan sebuah putusan atau menyelesaikan sengketa konsumen, juga didasari karena BPSK bukan merupakan bagaian dari kekuasaan kehakiman dan lembaga pengadilan. Oleh karena itu, BPSK tidak mempunyai hukum yang kuat dalam putusan yang di keluarkannya untuk melakukan eksekusi. Terkecuali para pelaku usaha dan konsumen itu sendiri yang mempunyai kesadaran diri untuk mengikuti putusan atau aturan yang dikeluarkan oleh BPSK. Selain alasan yang diatas, ditemukan hal-hal yang menghambat BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen ialah diantaranya:⁵⁸

a. Kendala Yang Disebabkan Oleh Kelembagaan/Institusi

Pada kenyatannya, masih ditemukan beberapa argumentasi atau pendapat bahwa BPSK tidak menjalankan sepenuhnya fungsi yudisial didalam kelembagaanya. Jika dilihat secara struktural, BPSK termasuk lembaga yang masih dibawah naungan dari Departemen Perdagangan, yang mana dalam menjalankan tugasnya masih terikat dengan kewenangan eksekutif (dalam kewenangan eksekutif, BPSK termasuk kedalam salah satu lembaga yang berasal dari lembaga pemerintah nonkementerian) yang mengakibatkan kewenangan tersebut berbenturan dengan fungsi yudisial itu sendiri.

⁵⁸ Nazwa Nurul Hamidah. (2023). "Kendala Yang Dihadapi BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen". *Jurnal The Renewal of Islamic Economic Law*. Vol.4. No.1. halaman 24-26.

Didalam Undang-Undang yang tertera pada Nomor 8 Tahun 1999, didalamnya diatur bahwa kewenangan dari BPSK itu sendiri hanya sebagai lembaga yang memeriksa dan memutus tetapi tidak diiringi dengan instrumen yang mendukung untuk pelaksanaan keputusannya. Oleh karenanya, ditemukan beberapa sengketa konsumen yang dialami antar pelaku usaha dan konsumen, mereka merasa kurang puas dengan putusan yang diputus oleh BPSK, sehingga mereka mengajukan gugatannya kembali di Pengadilan Negeri setempat dan tidak jarang pula lembaga BPSK yang menjadi objek dari gugatan tersebut.

b. Kendala Yang Disebabkan Pendanaan

Karena pada hakikatnya, biaya operasional dari administrasi BPSK ditanggung oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan terkadang untuk beberapa lokasi daerah yang dirasa minim untuk biaya APBD. Tentunya hal tersebut mempengaruhi kinerja dari BPSK itu sendiri.

c. Kendala Yang Disebabkan Sumber Daya Manusia

Anggota BPSK terdiri dari 3 lapisan yaitu, pemerintahan, pelaku usaha, dan konsumen. Anggota BPSK diharuskan yang memiliki latar belakang pendidikan hukum, karena kinerja dari BPSK itu sendiri adalah untuk menjalankan fungsi peradilan, tetapi dalam realita yang berjalan dalam pemilihan anggota BPSK kerap terjadi penyimpangan, dikarenakan dalam proses pengangkatan anggotanya lebih diutamakan memilih unsur konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Sehingga sering dijumpai anggota-anggota BPSK yang kurang menguasai terkait sengketa materi atau

seluk-beluk pelaku usaha dengan konsumen.

Sebagai salah satu contohnya, anggota BPSK yang berasal dari perwakilan institui pemerintahan, kerap sekali mereka sudah terbiasa dengan kinerja didalam sebuah birokrasi pemerintahan, struktur antara atasan dan bawahan yang terjadi di lembaga pemerintahan yang terkadang struktur dan kebiasaan tersebut terbawa sampai ke dalam lembaga BPSK, yang mana perilaku tersebut berpotensi sebagai salah satu faktor yang menghambat kinerja dari BPSK itu sendiri sebagai lembaga yang independen.

Karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang dapat mengoptimalkan kinerja BPSK tersebut, karena sebagai sebuah lembaga jika tidak didukung dengan sumber daya manusia yang berkompetensi di bidangnya, maka eksistensi dari sebuah lembaga tersebut pun akan berpengaruh.

d. Kendala Yang Disebabkan Peraturan

Hadirnya sebuah Undang-Undang seharusnya dapat menjadi tameng atau wadah bagi masyarakat yang sedang mencari keadilan, hal tersebut tidak luput dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang seharusnya menjadi wadah bagi masyarakat atau bagi para konsumen dengan para pelaku usaha untuk mencari keadilan serta menjadi solusi atas sengketa yang mereka rasakan.

Dengan hadirnya lembaga BPSK diharapkan dapat menyelesaikan sengketa konsumen dengan cepat, sederhana, dan dengan biaya yang murah.

Tetapi karena ada beberapa ketentuan yang tidak sesuai dengan mana semestinya, hal itu membuat penyelesaian sengketa konsumen pun menjadi terhambat dan terganggu, dan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kurangnya penjelasan tentang teknik dan pedoman terhadap BPSK tersebut. Tak jarang pula ditemukan antara pasal satu dengan pasal yang lainnya saling bertentangan, sehingga munculnya ketidakpastian dan kerancuan dalam menentukan sebuah hukum. Hal tersebut membuktikan bahwa kurangnya kekonsistenan dalam beracara di BPSK.

e. Kendala Yang Disebabkan Kurangnya Sosialisasi Terhadap Masyarakat

Sering terjadi persengketaan konsumen yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumen atau konsumen yang merasa hak nya dirugikan karena kurangnya pengetahuan tentang hak hak konsumen itu sendiri dan bagaimana seharusnya hubungan yang terjalin antara pelaku usaha dengan konsumen. Faktor lain yang menentukan tingkat rendahnya hukum dan kesadaran masyarakat ialah karena masyarakat indonesia itu sendiri yang lebih cenderung ingin hidup yang harmoni dan *permissive* (serba memperbolehkan dan mengizinkan untuk semua hal).

Yang terkadang jika kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen itu kecil, maka mereka akan membiarkannya, hal itu salah satu perilaku konsumen yang enggan untuk menuntut atas hak-haknya. Dengan begitu, rendahnya konsumen dalam mempercayai terhadap lembaga perlindungan konsumen dan timbulnya sikap *permissive* diantara individual membuat kurangnya

kesadaran antar pihak.

f. Kendala Yang Disebabkan Akibat Kurangnya pemahaman dari Badan Peradilan terhadap Perlindungan Konsumen

Hal ini dapat dilihat dari kurangnya dukungan dan diakui lembaga BPSK oleh lembaga peradilan, putusan yang dikeluarkan oleh BPSK tidak adanya keseragaman dengan putusan yang dikeluarkan oleh pengadilan negeri yang merujuk pada undang-undang HIR/RBG. Hal lainnya juga ketika BPSK sudah mengajukan tingkat kasasi ke Mahkamah Agung, tetapi ternyata Mahkamah Agung tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

g. Masalah Pembuktian dalam Sengketa Konsumen

Dalam banyak perkara, konsumen mengalami kesulitan dalam membuktikan kerugian yang dialaminya. Hal ini disebabkan karena posisi konsumen yang secara ekonomi dan informasi sering kali lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Ketimpangan ini menyebabkan proses pembuktian menjadi tidak seimbang dan menyulitkan BPSK dalam menggali fakta-fakta yang sebenarnya.

Selain itu, dalam praktiknya konsumen kerap tidak memiliki dokumen pendukung yang memadai, seperti bukti transaksi, perjanjian tertulis, rekaman komunikasi, maupun dokumentasi atas cacat barang atau kerusakan jasa yang diterima. Tidak jarang pula bukti-bukti tersebut berada dalam penguasaan pelaku usaha, sehingga konsumen semakin kesulitan untuk mengaksesnya. Kondisi ini memperlihatkan adanya ketidakseimbangan dalam penguasaan alat

bukti, yang pada akhirnya berdampak pada lemahnya posisi tawar konsumen dalam proses persidangan.

Pemahaman konsumen terhadap mekanisme pembuktian juga masih terbatas. Banyak konsumen yang belum mengetahui bahwa setiap dalil yang diajukan harus didukung oleh alat bukti yang sah dan relevan. Akibatnya, laporan yang disampaikan sering kali hanya berupa uraian kronologis tanpa disertai bukti konkret yang dapat memperkuat klaim kerugian. Hal ini tentu menyulitkan majelis dalam menilai dan memutus perkara secara objektif dan adil yang menyebabkan pelaku usaha masih sering mengelak dari tanggung jawab dengan berbagai argumentasi hukum maupun teknis, sehingga proses pemeriksaan menjadi lebih panjang dan kompleks. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat memperlambat penyelesaian sengketa dan mengurangi efektivitas peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ferry Pardamean Simamora selaku Pejabat di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dalam menyelesaikan sengketa konsumen akibat informasi yang tidak lengkap, menyatakan bahwa meskipun mekanisme penyelesaian sengketa telah diatur secara normatif, dalam praktiknya BPSK Kota Medan menghadapi berbagai hambatan. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya itikad baik dari pelaku usaha, terutama pelaku usaha online yang tidak memiliki alamat usaha yang jelas atau sulit dihubungi. Hal ini menyebabkan proses pemanggilan dan pemeriksaan menjadi tidak efektif. Selain itu, banyak pelaku

usaha yang tidak menghadiri persidangan BPSK, sehingga memperlambat penyelesaian sengketa.⁵⁹

Hambatan lain yang juga sering dihadapi adalah rendahnya literasi hukum konsumen. Banyak konsumen yang belum memahami hak-haknya sebagaimana diatur dalam UUPK, khususnya hak atas informasi yang benar, jelas, dan lengkap. Akibatnya, laporan yang diajukan ke BPSK sering kali tidak dilengkapi dengan bukti yang memadai, seperti tangkapan layar deskripsi produk, bukti komunikasi dengan pelaku usaha, atau bukti transaksi. Kondisi ini mengharuskan BPSK untuk meminta konsumen melengkapi berkas terlebih dahulu sebelum perkara dapat diproses lebih lanjut.⁶⁰

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Ferry Pardamean Simamora, Pejabat di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, Tanggal 09 Januari 2026.

⁶⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Ferry Pardamean Simamora, Pejabat di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, Tanggal 09 Januari 2026.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pertanggungjawaban pelaku usaha atas informasi tidak lengkap dapat dilihat dalam pasal 19 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 yaitu Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. Salah satu penyebab dalam kerugian konsumen dapat disebabkan oleh tidak lengkapnya deskripsi produk dari pelaku usaha.
2. Mekanisme penyelesaian Di BPSK Kota Medan menegaskan bahwa mediasi merupakan mekanisme yang paling diutamakan, karena dianggap mampu memberikan solusi yang cepat, sederhana, dan berkeadilan bagi pihak. Dimana awalnya konsumen melaporkan kerugiannya kepada bpsk lalu bpsk menindaklanjuti dengan memanggil pelaku usaha. Bpsk memberikan opsi cara penyelesaian salah satunya menggunakan cara mediasi, tetapi ketika mediasi tidak berhasil maka opsi berikutnya yaitu menggunakan cara arbitrase.
3. Hambatan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha akibat informasi yang tidak lengkap di BPSK Kota Medan adalah kurangnya itikad baik dari pelaku usaha, terutama pelaku usaha online yang tidak memiliki alamat usaha yang jelas atau sulit dihubungi. Selain itu, banyak pelaku usaha yang tidak menghadiri persidangan BPSK, sehingga memperlambat penyelesaian sengketa.

B. Saran

1. Sebaiknya perlu dilakukan penguatan penegakan hukum dan pengawasan terhadap pelaku usaha *e-commerce* agar pertanggungjawaban hukum dapat diterapkan secara efektif. Pelaku usaha diharapkan meningkatkan transparansi informasi, memenuhi hak konsumen, serta bertindak dengan itikad baik dalam setiap transaksi. Selain itu, pemerintah perlu memperjelas regulasi dan meningkatkan edukasi hukum bagi konsumen guna mewujudkan transaksi *e-commerce* yang adil dan memiliki kepastian hukum.
2. Sebaiknya BPSK perlu menyempurnakan mekanisme penyelesaian sengketa dengan mempercepat prosedur, meningkatkan transparansi, dan mempermudah akses bagi konsumen. Penguatan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana juga penting agar proses penyelesaian lebih efektif. Selain itu, sosialisasi mengenai hak konsumen dan fungsi BPSK harus ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami prosedur dan memanfaatkan lembaga ini secara optimal.
3. Sebaiknya untuk mengatasi hambatan dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, pemerintah perlu melakukan penguatan kelembagaan melalui peningkatan sumber daya manusia, anggaran, serta sarana dan prasarana pendukung. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi, kewenangan, dan prosedur BPSK harus lebih intensif agar konsumen lebih memahami haknya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, halaman 118.
- Amiruddin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, halaman 34.
- Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, halaman 503.
- Bambang Sugono, 1990, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, halaman 10.
- Faisal, *et.al.* 2023, *Pedoman Dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, Medan: Tim Editor, halaman, 5.
- Gabriel Amin Silalahi, *Metode Penelitian dan Study Kasus*, Sidoarjo: CV. Citra Media, halaman 57.
- HB Sutopo, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Surakarta: UNS Press halaman 99-101.
- Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial*, Cetakan, Bandung: Alfabeta, halaman 35.
- Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis, 2014, *Win Win Solution Sengketa Konsumen*, Yogyakarta: Pustaka Yustitia, halaman 73-74.
- Ida Hanifah, *et.al.*, 2019, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 21.
- Khotibul Umam, 2010, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, Prosedur dan Tahapan Proses Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Yogyakarta: Pustaka Yustitia, halaman6.
- Lalu Husni, 2005, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan di Luar Pengadilan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, halaman 2.

- Lexy J. Moleong, 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya, halaman 157-158.
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, halaman 29.
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Plajar, halaman 34.
- Miru,Ahmadi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen Ed.Revisi,Cet 9*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, halaman 129.
- Munir Fuady, 2002, *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 239-240.
- Padian Adi Salamat Siregar, 2018, *Pertanggungjawaban Pidana Korporasi Terhadap Pemakaian Tenaga Listrik Secara Tidak Sah* , Deepublish, halaman 23.
- Richardus Eko Indrajit. 2001. *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*. Yogyakarta; PT. Elex Media Komputindo, halaman 33.
- R. Subekti, 1977, *Hukum Acara Perdata*, Bandung:Bumicipta, halaman 189.
- Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Bandung, halaman 34.
- Ridwan HR, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Pers, halaman 318-319.
- Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, halaman 51
- Susanti Adi Nugroho, 2017, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*, Jakarta: Kencana, halaman 1-2.
- Tamaulina, et.al, 2024, *Buku Ajar Metodologi Penelitian*, Karawang: CV Saba Jaya Publisher, halaman 7.
- Zainuddin Ali, 2019, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 21.
- Zaeni Asyhadie, 2017, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia Ed.Revisi, Cet10*, Jakarta: Rajawali Pers, halaman 212-213.

B. Jurnal

- Ambo Aco dan Andi Hutami Endang. (2017). Jurnal yang berfokus pada analisis bisnis *e-commerce*
- Arif Rahman. (2018). “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang*”. Jurnal Ilmu Hukum. Vol.2, No. 1. Halaman 33.
- Berata, Bagus Made Bama Andika, dan IGN Parikesit Widiatedja. (2016). “*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi yang Dilakukan Konsumen dengan Cara Hit and Run*”. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 4, No. 3
- D Laoh, *Informasi Elektronik dan Dokumen Elektronik Sebagai Alat Bukti Dalam Tindak Pidana Diluar Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)*
- Dameria Esterlina Br Jabat., et.al, (2022). “*Pemanfaatan Platform E-Commerce Melalui Marketplace Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan*”, Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi, Vol. 2, No. 2, halaman 16.
- Ella Alvina Santoso, Paramita Praningtyas. (2024). “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce*”. Vol.17. No.1. halaman 351-352.
- Edwin Yuliska. (2025). “*Tantangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perlindungan Konsumen*”. Jurnal Ensiklopedia. Vol.7, No. 4, halaman 194.
- Febry Chrisdanty. (2020). “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*”. Jurnal Magister Hukum Perspektif, Vol 11 No.2, halaman 157-58
- Grace Joice S. N. Rumimper. (2013). “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet*”. Vol.1. No.3. halaman 56.
- Julista.Mustamu. (2014). “*Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah (Kajian Tentang Ruang Lingkup Dan Hubungan Dengan Diskresi)*”. Jurnal Sasi, Vol.20. No. 2. halaman 22.
- Nur zamzam. (2021). Analisis Cara Penyelesaian Sengketa Yang Tepat

Untuk Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen, Prosusing Seminar Nasional “*Hukum dan Pembangunan Yang Berkelanjutan*”, Vol 2, halaman 144.

Nazwa Nurul Hamidah. (2023). “*Kendala Yang Dihadapi BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen*”. Jurnal The Renewal of Islamic Economic Law. Vol.4. No.1. halaman 24-26.

Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro. (2013). “*Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)*”, Fakultas Hukum Unsoed, Jurnal Dinamika Hukum Vol.13 No.1, halaman 31

Regina Audi Annaba, Susilowati, Agus Suwandono. (2023). “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Pencantuman Informasi Tidak Benar Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*”, Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Vol. 3, No. 7, halaman 2722.

Rizka Syafrina, Asliani, Lilawati Ginting. (2024). “*Peran Mediator Sebagai Salah Satu Profesi Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*”. halaman 190.

Sri Khayati. (2023). “*Mekanisme dalam penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi di BPSK Prov Sultra Kota Kendari)*”. Jurnal Sosial dan Humaniora. Vol.3. No.3. halaman 183-185.

Sri Khayati. (2023). “*Mekanisme dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi di BPSK Prov Sultra Kota Kendari)*”. Jurnal Sosial dan Humaniora. Vol.3, No. 3, halaman 182-183.

C. Peraturan Perundang – Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan
Penyelesaian Sengketa Konsumen

TABEL HASIL WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Sudah berapa banyak penyelesaian sengketa akibat informasi yang tidak lengkap dalam e-commerce yang dilakukan pada bpsk kota medan semenjak tahun 2023-2025?	Di BPSK Kota Medan jumlah penyelesaian akibat informasi yang tidak lengkap dalam e-commerce sejak tahun 2023 hingga 2025 belum dapat disebutkan secara pasti dalam bentuk data kuantitatif. Sengketa yang berasal dari transaksi elektronik masih tergabung dengan sengketa konsumen konvensional. Meskipun demikian, secara empiris BPSK Kota Medan mengakui bahwa perkara yang berkaitan dengan ketidaksesuaian informasi dan kondisi barang dari transaksi online semakin sering ditemukan, seiring dengan meningkatnya penggunaan platform marketplace oleh masyarakat.
2.	Bagaimana penyelesaian yang dilakukan oleh bpsk untuk menyelesaikan permasalahan terkait informasi yang tidak lengkap yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen di bpsk kota medan?	Dalam menyelesaikan sengketa konsumen akibat informasi yang tidak lengkap, BPSK Kota Medan berpedoman pada mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang telah diatur dalam UUPK. Penyelesaian sengketa dilakukan melalui tiga mekanisme utama, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Pejabat BPSK Kota Medan menegaskan bahwa mediasi merupakan mekanisme yang paling diutamakan, karena dianggap mampu memberikan solusi yang cepat, sederhana, dan berkeadilan bagi para pihak.

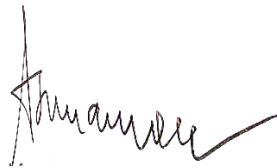
3.	Apa saja hambatan dalam penyelesaian sengketa akibat informasi yang tidak lengkap dalam e-commerce di bpsk kota medan?	BPSK Kota Medan menghadapi berbagai hambatan. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya itikad baik dari pelaku usaha, terutama pelaku usaha online yang tidak memiliki alamat usaha yang jelas atau sulit dihubungi. Hal ini menyebabkan proses pemanggilan dan pemeriksaan menjadi tidak efektif. Selain itu, banyak pelaku usaha yang tidak menghadiri persidangan BPSK, sehingga memperlambat penyelesaian sengketa.
4.	Ketika ada konsumen yang membuat aduan/ataupun laporan ke bpsk kota medan terkait dengan adanya ketidaklengkapan informasi yg tertera pada deskripsi di e-commerce dari pelaku usaha, apakah semua laporan diterima oleh bpsk kota medan?	Terkait penerimaan laporan, pejabat BPSK Kota Medan menegaskan bahwa setiap pengaduan konsumen pada prinsipnya akan diterima dan ditelaah terlebih dahulu. Namun, tidak semua laporan dapat langsung diproses. BPSK hanya dapat menangani perkara yang memenuhi syarat administratif dan berada dalam kewenangannya. Apabila laporan belum lengkap, maka konsumen diminta untuk melengkapinya. Sementara itu, apabila sengketa tersebut tidak termasuk sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam UUPK, BPSK akan memberikan penjelasan serta mengarahkan konsumen ke lembaga yang berwenang
5.	Apabila terjadi hal seperti ketidaklengkapan informasi dari pelaku usaha apakah kerugian itu sepenuhnya ditanggung oleh pelaku usaha atau masih ada	Mengenai tanggung jawab atas kerugian akibat informasi yang tidak lengkap, BPSK Kota Medan menyatakan bahwa pelaku usaha pada prinsipnya bertanggung jawab atas

	<p>dibebankan kepada konsumen?</p>	<p>kerugian yang dialami konsumen, sepanjang dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut timbul akibat kelalaian pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, jelas, dan lengkap. Bentuk pertanggungjawaban tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau bentuk ganti rugi lainnya sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Penentuan besaran dan bentuk ganti rugi dilakukan berdasarkan hasil pemeriksaan dan pertimbangan majelis BPSK</p>
6.	<p>Pada saat ini karena kemudahan dalam melangsukan jual beli melalui e-commerce, ada banyak sekali pelaku usaha dalam market place yang hanya copy paste dari produk milik orang lain sehingga data informasi sering tidak lengkap dan valid, sehingga secara tidak langsung konsumen tidak terlalu memperhatikan dan melakukan pembelian, namun pada kenyataannya barang yang datang tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, bagaimana menurut bapak terkait hal ini?</p>	<p>Menurut BPSK, praktik tersebut menunjukkan kurangnya tanggung jawab pelaku usaha dan berpotensi menyesatkan konsumen. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha tetap bertanggung jawab penuh atas informasi yang dicantumkan, terlepas dari apakah informasi tersebut berasal dari pihak lain atau hasil salinan.</p>

7.	Apakah setiap tahun jumlah konsumen yang membuat laporan ke bpsk mengalami kenaikan yang signifikan terkait dengan informasi yang tidak lengkap melalui e-commerce?	Dari segi tren pengaduan, BPSK Kota Medan mengungkapkan bahwa secara umum jumlah laporan konsumen mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, termasuk laporan yang berkaitan dengan transaksi online. Peningkatan ini dipengaruhi oleh semakin masifnya penggunaan teknologi digital dalam kegiatan jual beli serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.
8.	Apabila ada konsumen yang mengalami hal adanya ketidaklengkapan informasi yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen, bagaimana prosedur agar konsumen dapat membuat laporan ke bpsk kota medan?	Adapun prosedur pengajuan pengaduan ke BPSK Kota Medan dilakukan dengan cara konsumen datang langsung ke sekretariat BPSK dengan membawa identitas diri, bukti transaksi, serta uraian kronologi kejadian. Setelah dilakukan verifikasi, BPSK akan memanggil pelaku usaha untuk mengikuti proses penyelesaian sengketa.
9.	Apakah jika konsumennya bukan yang berdomisili medan bisa mengadukan ke bpsk kota medan?	Dalam hal konsumen tidak berdomisili di Kota Medan, pengaduan tetap dapat diajukan sepanjang pelaku usaha yang dilaporkan berdomisili atau menjalankan usahanya di wilayah Kota Medan.
10.	Kasus apa yang sering dilaporkan oleh konsumen ke bpsk kota medan?	Berdasarkan keterangan pejabat BPSK Kota Medan, jenis sengketa yang paling sering dilaporkan oleh konsumen bukan semata-mata sengketa jual beli barang, melainkan lebih banyak berkaitan dengan jasa, khususnya pembiayaan kendaraan bermotor, asuransi, serta jasa pengiriman barang. Sengketa pembiayaan kendaraan bermotor umumnya berkaitan

		dengan permasalahan penarikan kendaraan, perhitungan angsuran, denda keterlambatan, serta klausula baku yang dianggap merugikan konsumen. Sementara itu, sengketa di bidang asuransi sering muncul akibat perbedaan penafsiran polis, penolakan klaim, serta kurangnya informasi yang jelas dan lengkap yang diberikan kepada konsumen pada saat perjanjian dilakukan.
--	--	--

Narasumber



Ferry Pardamean Simamora
Pejabat di BPSK Kota Medan

Medan, 09 Januari 2026
Penulis

Kayla Hair Nafasyah
2206200238



Dokumentasi dengan Bapak Ferry Pardamean Simamora selaku Pejabat di BPSK Kota Medan