

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era digital telah membawa perubahan besar dalam dunia perdagangan melalui pertumbuhan E-Commerce. Menurut Adi Nugroho (2006), E-Commerce adalah cara untuk menjual dan membeli barang dan jasa melalui jaringan internet.¹ Meskipun akses internet dan E-Commerce masih cukup umum di Indonesia, jumlah bisnis E-commerce telah mengalami peningkatan yang signifikan.² Hal ini terbukti dengan adanya beberapa aplikasi seperti Lazada, Shoppee, Tokopedia, Bukalapak, Blibli, dan beberapa lainnya yang dipergunakan untuk bisnis online, juga sebagian masyarakat menggunakan akun media sosialnya seperti Facebook, Instagram, Twitter, Telegram, Whatsapp, dan akun aplikasi lain untuk memasarkan produk yang akan diperjualbelikan.³ Fitur-fitur seperti transaksi online, pengiriman cepat, dan layanan pelanggan 24 jam tanpa henti dapat meningkatkan pengalaman konsumen dalam berbelanja online secara menyeluruh.

Karena lebih nyaman, praktis, dan dapat digunakan selama memiliki jaringan internet, E-Commerce termasuk salah satu komponen penting di era digital. Namun E-Commerce memiliki dampak negatif yang cenderung merugikan konsumen seperti penipuan online, masalah keamanan data, ketidakmampuan memeriksa produk secara

¹ Adi Nugroho, *E-Commerce: Memahami Perdagangan Modern Di Dunia Maya*, Informatika, Bandung, 2006

² Roswita Sitompul, *Bisnis Electronic Commerce Ditinjau Dari Perspektif Hukum*, Akademia 13, No 1 (Februari 2009), ISSN 13.1410-1315, hlm 2

³ Willy Tanjaya, Jessica Juliana Simalango, & Emir Syarif Fatahillah Pakpahan, *Peran Pemerintah Terhadap Bisnis Online dan UMKM Era Covid-19 Berdasarkan Hukum Positif*, Jurnal Serambi Hukum, 2022, 15(1), hlm 108

langsung, dan kesulitan dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Platform E-Commerce juga sering kali menangani masalah terkait produk cacat atau tidak memenuhi harapan pelanggan yang timbul dari berbagai sumber, termasuk kesalahan yang dilakukan pada saat proses produksi, pada saat pengiriman, atau pada saat pengemasan produk.⁴ Seringkali konsumen yang dirugikan tidak mempunyai kemampuan untuk memperjuangkan hak-hak yang telah dilanggar oleh pelaku usaha karena persoalannya lebih kompleks dari sekedar pemilihan produk dan melibatkan pemahaman semua orang akan pentingnya perlindungan konsumen, termasuk pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat konsumen individu.⁵

Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah dasar hukum untuk pembelaan hak-hak konsumen. Ini adalah upaya terpadu yang melibatkan pemerintah, konsumen dan pelaku usaha yang tulus dan bertanggung jawab untuk memajukan hak-hak konsumen.⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga mengatur tentang penyelesaian sengketa konsumen yang dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non-litigasi, seperti yang ditetapkan dalam Pasal 45 ayat (2) yaitu “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”⁷

⁴ Andini Pratiwi Siregar, Bezaniel Fernando Pandiangan, Atik Zahraini Sitepu, *Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Cacat di Lazada*, Journal Of Social Science Research, 2023, 3(3), hlm 3

⁵ AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Cetakan Keempat, (Jakarta: Diadit Medika, 2011), hlm 8

⁶ Atika Sunarto, *Hubungan Antara Rahasia Dagang Dengan Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmiah Research Sains, 2019, 5(1), hlm 3

⁷ Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 45, ayat 2

Litigasi yang berkaitan dengan sengketa konsumen dapat dilakukan di Pengadilan Umum. Orang-orang berusaha menyelesaikan masalah melalui lembaga non-litigasi karena mereka percaya bahwa lembaga litigasi kurang efisien dalam hal waktu, uang, dan tenaga. Namun, jika masih tidak menemukan solusi dalam tahap non-litigasi, itu juga akan terus menjadi upaya terakhir.⁸

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, juga merupakan badan di bawah Kementerian Perindustrian dan perdagangan yang bertugas menyelesaikan perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen.⁹

BPSK berfungsi sebagai mediator dalam konflik antara pelanggan dan pihak yang bersengketa. BPSK berwenang untuk menyelesaikan masalah pelanggaran secara cepat, efektif, dan transparan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan terkait untuk mencapai penyelesaian yang adil dan dapat diterima bagi semua pihak yang terlibat. Hasil putusan BPSK bersifat final dan mengikat bagi kedua belah pihak, sebagaimana tercantum pada Pasal 54 ayat 3 UUPK yang menyatakan “Putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat.”¹⁰ Pengertian final berarti bahwa

⁸ Aries Kurniawan, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kompas, 6 Agustus 2008, hlm 3

⁹ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)*, Teori dan Praktek Penegakan Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2022, hlm 38-39

¹⁰ Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 54, ayat 3

penyelesaian sengketa ini telah selesai dan berakhir. Sedangkan kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu.

Tetapi dari realita yang beredar di tengah-tengah masyarakat, masih banyak konsumen yang tidak mengetahui akan keberadaan BPSK khususnya di Kota Medan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk membahas masalah tersebut untuk dijadikan suatu bahan kajian dalam bentuk proposal penelitian dengan judul: Peranan BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Penjualan Melalui E-Commerce Kota Medan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1. Bagaimana tata cara pelaksanaan hukum beracara di BPSK Kota Medan?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat penyelesaian sengketa di BPSK Kota Medan?
3. Bagaimana peranan BPSK Kota Medan dalam melindungi konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tata cara pelaksanaan hukum beracara di BPSK Kota Medan.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat penyelesaian sengketa di BPSK Kota Medan.
3. Untuk mengetahui peranan BPSK Kota Medan dalam melindungi konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini secara khusus sangat bermanfaat bagi penulis dalam memberikan pemahaman, menganalisa, serta menjawab keingintahuan penulis terhadap rumusan masalah penelitian Peranan BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Penjualan Melalui E-Commerce Kota Medan.

2. Manfaat Praktis

Penulisan karya ilmiah ini kiranya dapat menjadi acuan dan juga bahan informasi untuk penelitian lain dalam mengembangkan dan menelaah tentang cara menyelesaikan sengketa yang terjadi di luar pengadilan, sehingga dapat memperluas cakupan pengetahuan secara keseluruhan, dan memberikan kontribusi dalam bidang studi tertentu.