

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN AKIBAT BELANJA ONLINE MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN¹

Oleh:

Putri Mikha Rawis Pangaila²
Dientje Rumimpunu³
Mercy Maria Magdalena Setlight⁴

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong meningkatnya aktifitas transaksi belanja online di Indonesia. Di satu sisi, kemudahan ini memberikan manfaat bagi Masyarakat namun di sisi lain juga menimbulkan berbagai permasalahan, terutama terkait perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi online serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen telah diatur dalam berbagai regulasi seperti Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik. Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala, seperti rendahnya kesadaran hukum konsumen, lemahnya pengawasan, dan keterbatasan regulasi. BPSK hadir sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang lebih cepat dan sederhana.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, E-Commerce, Sengketa Konsumen, BPSK.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi ialah ilmu pengetahuan yang digunakan untuk membantu mempermudah pekerjaan manusia di era saat ini. Seiring dengan perkembangan waktu semua sistem teknologi mulai berinovasi dan memberikan perubahan salah satunya bisnis *online* yang sering kita kenal dengan toko *online* yang saat ini muncul dan memberikan kemudahan bagi Masyarakat masa kini dalam berbelanja.⁵

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam pola transaksi masyarakat, khususnya dalam kegiatan jual beli secara online. Belanja online memberikan kemudahan dalam memperoleh barang dan jasa tanpa batas ruang dan waktu. Namun, kemajuan ini juga menimbulkan berbagai risiko, seperti penipuan, ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, hingga penyalahgunaan data pribadi konsumen.

OJK melalui Satgas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal (PASTI) kini memperkuat kerja sama antar lembaga, termasuk dengan kepolisian dan penyedia layanan keuangan digital, untuk mempercepat proses *blocking* rekening dan menindak pelaku. Walaupun demikian, efektivitas penanganan di Indonesia dinilai masih tertinggal dibanding negara lain yang memiliki sistem pelaporan dan pembekuan dana lebih cepat.⁶

Pelaku usaha yang memiliki berbagai macam cara untuk mengelabui konsumen agar yakin dengan produk yang dijual merupakan sisi negatif dari transaksi jual beli online. Penjualan produk yang diawali dengan menunjukkan testimoni terpercaya ini dapat mengelabui konsumen yang akan percaya dan tertarik untuk membeli produk tersebut dapat menguntungkan pihak pelaku usaha. Dengan menunjukkan testimoni dan melakukan penjualan

¹ Artikel Jurnal

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, 220711010439

³ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Clara dan Beni, "Online Shop Sebagai Sarana Berbelanja Masyarakat Masa Kini," *Online Shop Sebagai Sarana*

Berbelanja Masyarakat Masa Kini, vol. 14, no. 01(2023), hlm. 15.

⁶ Waspada, "Penipuan Transaksi Jual Beli Online Dalam Setahun Capai Rp.988 Milliar," Waspada.id, 18 Oktober 2025, <https://www.waspada.id/ekonomi/penipuan-transaksi-jual-beli-online-dalam-setahun-capai-rp988-miliar> (diakses pada 29 Oktober 2025).

palsu tentu akan sangat merugikan konsumen dalam hal materil dan imateril.⁷

Fenomena meningkatnya kasus penipuan online menunjukkan bahwa perlindungan konsumen masih menjadi persoalan serius di Indonesia. Banyak konsumen mengalami kerugian akibat tidak terpenuhinya hak-hak mereka dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem perlindungan hukum yang efektif untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen.

Perlindungan hukum merupakan cara untuk melindungi konsumen yang diberikan oleh hukum atau undang-undang untuk mencegah adanya pelanggaran yang dapat merugikan kepentingan konsumen. Namun, kasus penipuan secara *online* masih ada. Oleh karena itu, diperlukan suatu kerangka hukum yang lebih spesifik untuk mengatur transaksi elektronik serta untuk memberikan perlindungan yang lebih kuat bagi konsumen dalam transaksi *online*. Dalam kasus tersebut peran penegak hukum perlu disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku, dan selain itu partisipasi masyarakat, konsumen juga sangat penting untuk melakukan pengawasan dan melawan kasus penipuan. Konsumen harusnya lebih waspada pembelian secara online agar dapat mengurangi kemungkinan terjadinya tindak penipuan. Berharap adanya jaminan perlindungan kepada konsumen dalam *platform E-commerce* agar kepentingan konsumen tidak lagi diabaikan. Pemerintah juga berperan penting dalam membuat kebijakan yang lebih luas, meningkatkan pengawasan terhadap pelaku usaha, serta memberikan edukasi kepada konsumen. Konsumen sendiri juga harus lebih cepat tanggap lagi dalam melindungi diri sendiri dengan melakukan konfirmasi yang jelas kepada penjual, keamanan dalam transaksi online dan cara mengenali penipuan.⁸

Dalam konteks ini, negara telah menghadirkan berbagai regulasi, seperti Undang-Undang

Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selain itu, dibentuk pula Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa secara non-litigasi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi belanja online di Indonesia?
2. Bagaimana Penyelesaian sengketa konsumen akibat belanja online melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?

C. Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan penulisan ini yaitu menggunakan metode penelitian hukum normatif.

PEMBAHASAN

A. Pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam belanja online di Indonesia

Pengaturan atau Aturan Hukum merupakan sekumpulan norma yang mengatur tingkah laku perseorangan maupun kelompok dalam Masyarakat, yang diakui dan ditegakkan oleh pihak berwenang. Tujuan utama pengaturan ini ialah mewujudkan keamanan, keadilan serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak setiap orang.

Dalam belanja online itu sendiri pastinya didasari oleh beberapa aturan hukum agar pihak pihak yang terlibat dalam aktivitas tersebut memiliki perlindungan hukum sehingga pihak yang terlibat dapat merasa aman dalam melakukan transaksi jual beli secara online. Aturan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Undang-Undang Nomor 1 tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor

⁷ Raden, dkk., "Penyelesain Sengketa Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Badan Penyelesain Sengketa, *Jurnal Ilmu Syariah dan Ilmu Hukum*, Vol. 7, No 02(2024), hlm. 195.

⁸ Kayyismuliajaya, "Kasus Penipuan dalam Transaksi Jual-Beli Online serta Perlindungan bagi Konsumen di Indonesia",

kayyismuliajaya.com, 24 Oktober 2024, <https://kayyismuliajaya.com/2024/10/24/kasus-penipuan-dalam-transaksi-jual-beli-online-serta-perlindungan-bagi-konsumen-di-indonesia/> (diakses pada 30 Oktober 2025).

11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

- c. Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- d. Pengaturan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- e. Kitab Undang-undang Hukum perdata

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen mencakup berbagai mekanisme dan kebijakan yang disusun untuk menjaga hak-hak konsumen, menjamin keamanan serta keselamatan dalam bertransaksi, dan menyediakan sarana bagi konsumen untuk memperoleh keadilan apabila mengalami kerugian. Perlindungan ini dapat diberikan dalam beragam bentuk, baik melalui pendekatan preventif maupun represif, sesuai dengan kondisi yang dihadapi konsumen. Beberapa bentuk perlindungan hukum yang diatur dalam peraturan perundang-undangan antara lain:⁹

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen mencakup berbagai mekanisme dan kebijakan yang disusun untuk menjaga hak-hak konsumen, menjamin keamanan serta keselamatan dalam bertransaksi, dan menyediakan sarana bagi konsumen untuk memperoleh keadilan apabila mengalami kerugian. Perlindungan ini dapat diberikan dalam beragam bentuk, baik melalui pendekatan preventif maupun represif, sesuai dengan kondisi yang dihadapi konsumen. Beberapa bentuk perlindungan hukum yang diatur dalam peraturan perundang-undangan antara lain:

1. Perlindungan Preventif

Perlindungan preventif merupakan upaya yang dilakukan untuk mencegah timbulnya kerugian bagi konsumen sebelum terjadinya sengketa. Bentuk perlindungan ini meliputi:

- a. Standarisasi produk

Pemerintah menetapkan standar mutu dan keamanan yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi barang dan jasa. Standar tersebut bertujuan untuk menjamin bahwa produk yang beredar di pasaran aman digunakan serta sesuai dengan kebutuhan konsumen.

- b. Pengawasan dan pengendalian oleh pemerintah

Pemerintah memiliki peran penting dalam mengawasi praktik usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha, termasuk melalui lembaga pengawas yang bertugas memastikan tidak adanya tindakan penipuan maupun penyalahgunaan informasi dalam kegiatan bisnis.

- c. Pelabelan dan informasi produk

Pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan keterangan yang jelas, lengkap, dan benar mengenai barang atau jasa yang ditawarkan, seperti komposisi bahan, cara penggunaan, tanggal kedaluwarsa, serta potensi risiko yang mungkin timbul dari produk tersebut.

2. Perlindungan Represif:

Perlindungan represif merupakan upaya yang dilakukan setelah konsumen mengalami kerugian atau terjadi pelanggaran terhadap hak-haknya. Bentuk perlindungan ini meliputi:¹⁰

- a. Penyelesaian sengketa konsumen

Apabila terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Di Indonesia, pengaduan dapat diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui proses peradilan.

- b. Hak atas ganti rugi

Konsumen yang dirugikan akibat barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau mengandung cacat berhak memperoleh kompensasi. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian dana, penggantian barang, atau bentuk kompensasi lain

⁹ Yusuf, Siti dan Fadly, Hukum Perlindungan Konsumen, (Pekanbaru: Taman Karya, 2024) hlm. 36-38.

¹⁰ Ibid.

sesuai dengan kesepakatan maupun ketentuan hukum yang berlaku.

c. Sanksi bagi pelaku usaha

Apabila pelaku usaha terbukti melanggar hak-hak konsumen, maka dapat dikenakan sanksi berupa administratif, perdata, maupun pidana. Pemberian sanksi ini bertujuan untuk menimbulkan efek jera serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan perlindungan konsumen.

Secara keseluruhan, berbagai bentuk perlindungan hukum tersebut bertujuan menciptakan kondisi yang aman dan adil bagi konsumen dalam bertransaksi, sekaligus mendorong pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan usahanya secara bertanggung jawab dan beretika. Dengan adanya perlindungan hukum, konsumen memiliki dasar yang kuat untuk menuntut haknya serta memperoleh keadilan apabila mengalami kerugian.¹¹

B. Penyelesaian sengketa konsumen akibat belanja online melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Berdasarkan berbagai bentuk sengketa konsumen tersebut, diperlukan suatu mekanisme penyelesaian yang efektif, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Oleh karena itu, negara melalui pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga khusus yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk untuk membantu konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa yang timbul dari kegiatan transaksi, khususnya ketika terjadi permasalahan di luar kendali para pihak. BPSK ini tersebar di berbagai daerah tingkat kota dan kabupaten, dengan tujuan memberikan alternatif penyelesaian sengketa tanpa harus melalui proses peradilan. Keberadaan BPSK ditujukan untuk menjamin terpenuhinya hak

dan rasa keadilan bagi konsumen melalui mekanisme yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa diutamakan melalui musyawarah dengan pendekatan kekeluargaan, bahkan dalam proses persidangan para pihak tidak diwajibkan menggunakan jasa pengacara. Adapun metode penyelesaian sengketa yang digunakan meliputi mediasi, arbitrase, dan konsiliasi, sebagaimana diatur oleh Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Tertib Niaga.¹²

Sejalan dengan ketentuan Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, pembentukan BPSK pada dasarnya bertujuan untuk mempermudah masyarakat, khususnya konsumen, dalam menyelesaikan sengketa secara sederhana, cepat, dan dengan biaya yang terjangkau.¹³

Dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi atau konsiliasi, penetapan susunan majelis sepenuhnya menjadi kewenangan ketua BPSK. Sementara itu, dalam mekanisme arbitrase, para pihak yang bersengketa berhak memilih arbiter masing-masing dari unsur yang mewakili kepentingannya, lalu kedua arbiter tersebut bersama-sama menentukan arbiter ketiga dari unsur pemerintah yang akan bertindak sebagai ketua majelis. Panitera BPSK berasal dari sekretariat dan memiliki tugas untuk mencatat jalannya persidangan, menyimpan berkas perkara, menjaga barang bukti, membantu penyusunan putusan, serta menyampaikan putusan kepada para pihak. Selain itu, guna menjamin objektivitas, ketua majelis, anggota majelis, maupun panitera wajib mengundurkan diri apabila memiliki hubungan keluarga dengan pihak yang bersengketa.¹⁴

Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dipimpin oleh perwakilan BPSK yang bertindak sebagai konsiliator pasif sebagaimana diatur dalam Pasal 28 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Dalam proses ini,

¹¹ Ibid.

¹² DSLA, "Peran BPSK dalam Perlindungan Konsumen", DSLA, 28 mei, <https://www.dslalawfirm.com/bpsk/> (diakses pada 21 April 2026)

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid, hlm. 174.

konsiliator hanya menjalankan peran administratif, seperti memanggil para pihak yang bersengketa, menghadirkan saksi dan ahli apabila diperlukan, serta menyediakan forum bagi para pihak untuk mencapai kesepakatan. Konsiliator pasif juga hanya memberikan penjelasan apabila diminta, khususnya terkait peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.¹⁵

Persidangan di BPSK melalui mekanisme mediasi dipimpin oleh seorang mediator yang berperan aktif dalam membantu para pihak mencapai penyelesaian sengketa. Sesuai dengan Pasal 31 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, mediator memberikan nasihat, arahan, saran, serta berbagai upaya lain guna mendorong tercapainya kesepakatan. Dalam prosesnya, konsumen dan pelaku usaha terlebih dahulu dipanggil oleh Majelis BPSK, kemudian para pihak menjalani mediasi dengan bimbingan mediator. Hasil dari proses mediasi tersebut diterima oleh mediator untuk selanjutnya dituangkan dalam suatu ketentuan atau putusan yang didasarkan pada kesepakatan para pihak.¹⁶

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase memberikan kesempatan kepada para pihak untuk memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis, sebagaimana diatur dalam Pasal 32 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Selanjutnya, para arbiter yang telah dipilih tersebut menentukan arbiter ketiga dari unsur pemerintah untuk bertindak sebagai ketua majelis. Proses arbitrase diawali dengan upaya ketua majelis untuk mendamaikan kedua belah pihak terlebih dahulu sebagaimana diatur dalam Pasal 34 keputusan yang sama. Apabila upaya perdamaian tidak berhasil, maka proses arbitrase dilanjutkan dengan pembacaan gugatan dari pihak konsumen serta jawaban dari pihak pelaku usaha.¹⁷

Secara substansial, kelima syarat yang dikemukakan oleh Reginald W. M. Dias dan Paul

Scholten tersebut relevan untuk diterapkan dalam upaya optimalisasi BPSK, khususnya dalam rangka pengembangan sistem hukum perlindungan konsumen.¹⁸

Pertama, dari sisi substansi hukum, UUPK beserta seluruh peraturan pelaksanaannya perlu dilakukan peninjauan kembali, khususnya terkait pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen agar tidak bersifat kaku, terbatas, dan inkonsisten, serta tetap memperhatikan hukum yang hidup dalam masyarakat. Jika dikaitkan dengan teori sistem hukum Friedman, materi dalam UUPK termasuk dalam subsistem, yaitu aturan-aturan yang mengatur bagaimana lembaga-lembaga harus bertindak. Adanya ketentuan yang memungkinkan pelaku usaha mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan Negeri, serta keharusan memperoleh penetapan eksekusi dari pengadilan, pada dasarnya tidak sejalan dengan sifat putusan BPSK yang final dan mengikat. Selain itu, hal tersebut juga bertentangan dengan tujuan utama pembentukan BPSK, yaitu menyelesaikan sengketa secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Pada dasarnya, budaya hukum masyarakat Indonesia lebih menekankan penyelesaian sengketa secara mandiri melalui musyawarah. Mekanisme ini dapat berjalan dengan baik apabila para pihak berada dalam posisi yang setara, sehingga tidak memerlukan campur tangan pihak ketiga. Penyelesaian secara musyawarah juga mampu meminimalkan konflik dan menjaga hubungan baik antar pihak yang bersengketa. Pendekatan tersebut sejalan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila, seperti asas kekeluargaan dan musyawarah. Oleh karena itu, pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK seharusnya diarahkan pada mekanisme musyawarah sebagai karakter dasar masyarakat Indonesia. Putusan BPSK yang dihasilkan melalui proses musyawarah perlu ditegaskan bersifat final dan mengikat, serta dapat langsung dilaksanakan tanpa memerlukan prosedur tambahan.¹⁹

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Ibid.

Kedua, dari segi kelembagaan, konsep BPSK sebagai *small claim tribunal* atau *small claim court* yang idealnya dibentuk di setiap kota/kabupaten perlu dikembalikan pada esensi dasarnya. BPSK pada hakikatnya merupakan perpaduan antara lembaga *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang bersifat sederhana dan fleksibel, dengan lembaga peradilan yang memiliki kewenangan untuk menghasilkan putusan yang mengikat. Menurut pandangan Satjipto Rahardjo, pencapaian tujuan hukum memerlukan suatu organisasi yang memiliki otonomi agar mampu menjalankan fungsinya secara optimal. Otonomi tersebut mencakup kemampuan dalam mengelola berbagai sumber daya, seperti sumber daya manusia, sumber daya fisik, sumber daya keuangan, serta sumber daya lainnya. Jika dikaitkan dengan teori sistem hukum Friedman, aspek kelembagaan BPSK termasuk dalam subsistem, yaitu kerangka institusional yang menjadi penopang utama sistem hukum. Struktur ini berfungsi sebagai “tulang punggung” yang menjaga agar proses hukum berjalan dalam batas-batas yang telah ditentukan. Oleh karena itu, BPSK perlu diperkuat agar menjadi lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang memiliki kredibilitas tinggi, efektif, serta dapat dipercaya oleh masyarakat.²⁰

Ketiga, terkait dengan cara penerapan hukum, anggota BPSK perlu terus didorong agar tidak terjebak dalam pendekatan hukum yang semata-mata legal-positivistik. Mereka perlu mengembangkan sikap “skeptisisme terhadap aturan” sebagaimana dikemukakan oleh H. L. A. Hart. Hal ini penting mengingat karakter sengketa konsumen sering kali bersifat khusus dan kompleks, sehingga membutuhkan pendekatan yang lebih fleksibel dan tidak terpaku secara kaku pada bunyi undang-undang, terlebih ketika substansi UUPK sendiri masih memiliki keterbatasan dan sejumlah permasalahan. Dalam konteks ini, pandangan Satjipto Rahardjo mengenai Hukum Progresif menjadi relevan. Ia menekankan bahwa faktor manusia sebagai penegak hukum memegang peranan penting dalam menentukan jalannya hukum. Hukum progresif tidak memandang praktik hukum sebagai

sesuatu yang mekanis, melainkan sarat dengan nilai-nilai kemanusiaan seperti kepedulian (*compassion*), empati (*empathy*), ketulusan (*sincerity*), dan keberanian (*dare*). Sebagai konsekuensi dari paradigma “hukum untuk manusia”, penegakan hukum tidak boleh bersifat kaku, tetapi harus melibatkan nurani demi melindungi dan melayani kepentingan manusia. Oleh karena itu, diusulkan agar kalangan akademisi hukum turut dilibatkan sebagai salah satu unsur dalam keanggotaan BPSK, sehingga dapat memberikan sudut pandang yang lebih luas. Dengan demikian, hukum tidak hanya dipahami sebagai norma tertulis (*law in the books*), tetapi juga sebagai realitas yang hidup dan berkembang di tengah masyarakat (*law in action*).²¹

Keempat, berkaitan dengan aspek budaya hukum atau kultur hukum. Friedman dalam karyanya *On Legal Development*, sebagaimana dikutip oleh Satjipto Rahardjo, menjelaskan bahwa kultur hukum merupakan sikap dan nilai yang berkaitan dengan hukum, termasuk sikap terhadap perilaku yang berhubungan dengan hukum serta lembaga-lembaganya, baik yang bersifat positif maupun negatif. Sementara itu, dalam bukunya *The Legal System*, Friedman memandang kultur hukum sebagai kekuatan sosial yang terus memengaruhi jalannya hukum (*social forces are constantly at work on the law*), sekaligus sebagai bagian dari sikap dan nilai sosial masyarakat. Dalam kaitannya dengan mekanisme penyelesaian sengketa, William J. Chambliss berpendapat bahwa apabila tujuan utama adalah mencapai perdamaian antara para pihak, maka pendekatan yang lebih tepat adalah melalui mediasi dan kompromi. Dengan demikian, baik konsumen maupun pelaku usaha perlu terus didorong serta diyakinkan bahwa BPSK merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang mampu memberikan keadilan, serta dilaksanakan secara efektif dan efisien.²²

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Indonesia telah memiliki landasan hukum yang cukup dalam melindungi konsumen dalam belanja online melalui berbagai

²⁰ Ibid.

²¹ Ibid.

²² Ibid.

peraturan perundang-undangan, yang mengatur hak dan kewajiban para pihak serta keabsahan transaksi elektronik. Perlindungan tersebut juga mencakup upaya preventif dan represif untuk mencegah dan menyelesaikan sengketa konsumen. Namun, dalam praktiknya penerapan hukum tersebut belum optimal. Hal ini terlihat dari masih sering terjadinya penipuan, ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, serta penyalahgunaan data pribadi. Selain itu, belum adanya pengaturan khusus mengenai tanggung jawab platform marketplace, serta lemahnya kesadaran hukum, pengawasan, dan mekanisme penyelesaian sengketa, menyebabkan perlindungan konsumen belum berjalan secara efektif. Oleh karena itu, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia masih perlu ditingkatkan guna menjamin kepastian hukum dan keadilan.

2. Sengketa konsumen merupakan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha yang dapat mencakup berbagai aspek hukum, baik perdata, pidana, maupun administrasi, dengan objek utama berupa barang dan/atau jasa untuk kepentingan konsumsi. Untuk menjamin penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan, dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga alternatif di luar pengadilan yang memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Namun, dalam praktiknya keberadaan BPSK belum sepenuhnya efektif. Hal ini disebabkan oleh berbagai kendala, antara lain masalah kelembagaan, keterbatasan anggaran, kurangnya kualitas sumber daya manusia, kelemahan dalam peraturan perundang-undangan, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, serta belum adanya keseragaman pemahaman antara BPSK dan lembaga peradilan. Selain itu, karakteristik sengketa konsumen, khususnya dalam transaksi online yang bersifat kompleks, lintas wilayah, dan berbasis teknologi, semakin menambah tantangan dalam penyelesaiannya. Dengan

demikian, meskipun BPSK telah menjadi sarana penting dalam perlindungan konsumen, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan agar mampu mewujudkan tujuan hukum, yaitu keadilan, kepastian, dan kemanfaatan bagi masyarakat.

B. Saran

1. Diperlukan perbaikan menyeluruh dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia. Pemerintah perlu menyusun regulasi e-commerce yang lebih jelas dan komprehensif, khususnya terkait tanggung jawab platform marketplace, serta memperkuat pengawasan dan penegakan hukum. Pelaku usaha dan penyedia platform diharapkan bertindak jujur, transparan, dan bertanggung jawab, terutama dalam memberikan informasi dan melindungi data pribadi konsumen. Di sisi lain, konsumen perlu meningkatkan kesadaran hukum dan kehati-hatian dalam bertransaksi online. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa perlu diperbaiki agar lebih cepat dan mudah diakses, termasuk melalui sistem *online*. Dengan kerja sama semua pihak, perlindungan konsumen diharapkan menjadi lebih efektif dan adil.
2. Diperlukan upaya pembaruan dan penguatan sistem perlindungan konsumen, khususnya dalam optimalisasi peran BPSK. Pemerintah perlu melakukan revisi dan penyempurnaan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta peraturan pelaksanaannya agar lebih jelas, konsisten, dan mampu menjawab perkembangan zaman, termasuk dalam menghadapi sengketa berbasis digital. Selain itu, perlu dilakukan penguatan kelembagaan BPSK dengan meningkatkan independensi, kewenangan, serta dukungan anggaran agar dapat berfungsi secara optimal di seluruh daerah. Di sisi lain, peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam BPSK sangat diperlukan agar mampu menangani sengketa secara profesional

dan responsif. Sosialisasi kepada masyarakat juga perlu ditingkatkan guna meningkatkan kesadaran konsumen terhadap hak-haknya serta kepercayaan terhadap BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa. Selain itu, diperlukan sinergi yang lebih baik antara BPSK dan lembaga peradilan agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan. Akhirnya, dalam menghadapi perkembangan globalisasi dan digitalisasi, sistem hukum perlindungan konsumen harus dibangun secara lebih adaptif, berlandaskan nilai-nilai Pancasila, serta mampu memberikan perlindungan yang adil, efektif, dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat.

[us-penipuan-dalam-transaksi-jual-beli-online-serta-perlindungan-bagi-konsumen-di-indonesia/](#) (diakses pada 30 Oktober 2025).

DSLALAW, “Peran BPSK dalam Perlindungan Konsumen”, DSLALAW, 28 mei, <https://www.dslalawfirm.com/bpsk/> (diakses pada 21 April 2026)

DAFTAR PUSTAKA

Clara dan Beni, “Online Shop Sebagai Sarana Berbelanja Masyarakat Masa Kini,” *Online Shop Sebagai Sarana Berbelanja Masyarakat Masa Kini*, vol. 14, no. 01(2023), hlm. 15.

Yusuf, siti dan fadly, hukum perlindungan konsumen, (pekanbaru: taman karya, 2024) hlm. 36-38.

Raden, dkk., “Penyelesain Sengketa Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Badan Penyelesain Sengketa, *Jurnal Ilmu Syariah dan Ilmu Hukum*, Vol. 7, No 02(2024), hlm. 195.

Waspada, “Penipuan Transaksi Jual Beli Online Dalam Setahun Capai Rp.988 Miliar,” Waspada.id, 18 Oktober 2025, <https://www.waspada.id/ekonomi/penipuan-transaksi-jual-beli-online-dalam-setahun-capai-rp988-miliar> (diakses pada 29 Oktober 2025).

Kayyismuliajaya, “Kasus Penipuan dalam Transaksi Jual-Beli Online serta Perlindungan bagi Konsumen di Indonesia”, kayyismuliajaya.com, 24 Oktober 2024, <https://kayyismuliajaya.com/2024/10/24/kas>