

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN YANG
TERJADI PADA TRANSAKSI ONLINE DI KOTA PEKANBARU
SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Sarjana Hukum (S.H)**



OLEH :

ADJI DWI PLANTINO SRAIT
NIM. 12020712029

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2024 M/1446 H**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN YANG TERJADI PADA TRANSAKSI ONLINE DI KOTA PEKANBARU”**, yang ditulis oleh:

Nama : Adji Dwi Plantino Sirait
 NIM : 12020712029
 Program Studi : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah
 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Oktober 2024

Pembimbing Skripsi I

Lovelly Dwina Dahen, S.H. MH
NIP. 19820622201101 2 006

Pembimbing Skripsi II

Basir, S.H. MH
NIP. 198205152023211024



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : **PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN YANG TERJADI PADA TRANSAKSI ONLINE DI KOTA PEKANBARU** yang ditulis oleh :

Nama : ADJI DWI PLANTINO SIRAIT
NIM : 12020712029
Program Studi : ILMU HUKUM

Telah dimunaqsyahkan pada :

Hari : Rabu, 20 November 2024
Waktu : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Munaqsyah (Gedung Belajar) Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqsyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 1 Desember 2024
TIM PENGUJI MUNAQSYAH

Ketua
Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA.

Sekretaris
Rudiadi, SH, MH.

Penguji I
Firdaus, SH, MH.

Penguji II
Dr. Hellen Last Fitriani, SH, MH.

Mengetahui :
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Zulkifli, M.Ag
741006 200501 1 005

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

a. Setiap penyalahgunaan hak cipta ini tanpa menuliskan sumber: UIN SUSKA RIAU

Dilarang memperjualbelikan atau menyewakan hak cipta ini kepada pihak lain tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk keperluan penelitian, pengajaran, dan penyempurnaan laporan, penulis kritik atau tinjauan suatu masalah.

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : ADJI DWI PLANTINO SIRAIT
NIM : 12020712029
Tempat/ Tgl. Lahir : Padang, 10 Oktober 2002
Fakultas/Pascasarjana : Syariah Dan Hukum
Prodi : Ilmu Hukum

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN) (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN YANG TERJADI PADA TRANSAKSI ONLINE DI KOTA PEKANBARU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. **Penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.**
 2. **Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.**
 3. **Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya , *saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.**
 4. **Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya) *saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundangan.**
- Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.**

**Pekanbaru, 22 Oktober 2024
 Yang membuat pernyataan**



**ADJI DWI PANTINO SIRAIT
 NIM : 12020712029**

- *pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip, menyalin, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

Adji Dwi Plantino Sirait (2024): Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Transaksi Online Di Kota Pekanbaru.

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi dengan adanya permasalahan ketidakpuasan dari konsumen yang menyebabkan timbulnya persengketaan antara konsumen dengan pelaku usaha. Untuk menyelesaikan sengketa tersebut maka pemerintah telah menyediakan badan penyelesaian sengketa konsumen, yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi didalam Masyarakat. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen ini dapat dilakukan melalui jalur non litigasi. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dikota pekanbaru dalam melakukan perlindungan kepada setiap hak-hak para konsumen dikota pekanbaru. Dan mencari tahu apa saja kendala-kendala yang dihadapi bpsk dalam menyelesaikan sengketa transaksi online di kota pekanbaru.

Penelitian ini memiliki jenis penelitian sosiologis yang menggunakan metode pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. penulis melakukan penelitian langsung kelapangan yang berlokasi dikantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru.

Hasil dari penelitian ini yaitu selama 2022-2024 pihak BPSK kota pekanbaru terdapat 4 kasus sengketa transaksi online yang mana 3 dari kasus tersebut diselesaikan melalui mediasi dan 1 kasus melalui arbitrase. BPSK Kota Pekanbaru telah melakukan tugas dan wewenangnya sesuai dengan aturan keputusan menteri Perindustrian dan perdagangan republik Indonesia nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen, tetapi dalam pelaksanaan tugasnya bpsk kota pekanbaru dihadapkan pada berbagai hambatan.

Kata kunci: Perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, transaksi online.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang mana berkat Rahmat dan limpahan hidayahnya lah yang telah memberikan kesehatan serta kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Transaksi Online Di Kota Pekanbaru”**. Sholawat beriringan salam tidak lupa kita doakan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad Sallallahu Alaihi Wa Sallam yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah hingga zaman sekarang ini.

Skripsi yang penulis buat merupakan karya yang sangat berharga bagi penulis karna disini penulis mencurahkan segala kemampuan, pengetahuan serta sumber daya yang ada sehingga dapat tersajikan dalam bentuk skripsi. Selama penulisan skripsi ini dan selama penulis mengenyam bangku perkuliahan di fakultas syariah dan hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati izinkan penulis untuk menyampikan secara khusus ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda tercinta Marojahan Sirait dan Ibunda Endang Sunarsih yang telah membesarkan dengan penuh perjuangan, mencurahkan kasih sayang. Kakanda tercinta Esti Purwasih Wulandari S.IP dan Adinda Tria Kasih Ramadhani yang selalu memberikan motivasi dan semangat secara spiritual kepada penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum serta bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc, MA selaku Wakil Dekan I, bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Sofia Hardani., M.Ag selaku Wakil Dekan III, yang telah membantu dan mempermudah keperluan penulis selama menjadi mahasiswa.
4. Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.H.I., M.H selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum serta ibu Dr. Febri Handayani, S.H.I., S.H., MH selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Hendri Sayuti, M.Ag selaku pembimbing akademik (PA).
6. Ibu Lovelly Dwina Dahren., S.H, M.H. selaku pembimbing I, dan Bapak Basir., S.H.I., M.H. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, ilmu serta arahan dalam menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh Dosen Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membina serta memberikan ilmu pengetahuan sejak awal kuliah sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
8. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selaku tempat penelitian penulis yang telah membantu dan mempermudah selama proses penelitian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Untuk beberapa sahabat dan orang-orang terdekat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan materiil maupun non materiil.
10. Kepada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan seluruh karyawn perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyaknya kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada penulis dan semua orang yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Agustus 2024

Penulis,

ADJI DWI PLANTINO SIRAIT
NIM: 12020712029



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. BATASAN MASALAH.....	9
C. RUMUSAN MASALAH	9
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
KERANGKA TEORITIS.....	12
A. Kerangka Teori	12
1. Perlindungan Konsumen	12
2. Pelaku Usaha	21
3. Transaksi <i>Online</i>	26
4. Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK).	32
B. Penelitian Terdahulu	37
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN.....	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Pendekatan Penelitian.....	40
C. Lokasi Penelitian	41
D. Populasi dan sample	41
E. Data dan sumber data.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Analisis Data.....	45
BAB IV.....	46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A.	Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Transaksi <i>Online</i> Dikota Pekanbaru.	46
B.	Kendala-kendala yang dihadapi oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi melalui transaksi online dikota pekanbaru.	58
BAB V	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
A.	Kesimpulan	70
B.	Saran	71

DAFTAR PUSTAKA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Era globalisasi yang mana telah banyak nya kecanggihan-kecanggihan teknologi yang dapat memudahkan penggunanya termasuk didalamnya dalam kegiatan perdagangan. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mengubah pola transaksi masyarakat dari konvensional menjadi berbasis daring (online). Transaksi online menawarkan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Adi Nugroho menjelaskan transaksi *online* merupakan suatu jenis dari mekanisme bisnis secara elektronik yang memfokuskan diri Pada transaksi bisnis berbasis individu dengan menggunakan internet sebagai media pertukaran barang atau jasa¹.

Di Indonesia, Tren ini mengalami peningkatan yang signifikan, terutama di kota-kota besar, termasuk Pekanbaru. Seiring dengan perkembangan teknologi industrial yang dahulunya hanya sebatas menggunakan transaksi secara tatap muka yang prosesnya teradinya pertemuan antara penjual dan pembeli di pasar, namun kini dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, penjual dan pembeli tidak harus bertatap muka untuk melakukan transaksi. Adanya perantara suatu media yang mempermudah kedua belah pihak yaitu dengan adanya internet sebagai media baru yang memberikan dampak kemudahan bagi pelaku

¹ Riswan Hadi, *Analisis Praktek Jual Beli Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam, Volume IV NO.2, Juli-Desember 2019), h.241.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

usaha dan konsumen. Kecepatan, kemudahan, serta murahannya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk menggunakannya, termasuk untuk melakukan kegiatan transaksi.²

Dengan semakin banyaknya transaksi online, muncul juga berbagai permasalahan dan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, seperti penipuan, pengiriman barang yang tidak sesuai, dan pelayanan yang tidak memadai. Sengketa-sengketa tersebut memerlukan penyelesaian yang cepat, adil, dan efisien. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang didirikan berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berperan penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. BPSK menawarkan proses penyelesaian yang lebih sederhana dan cepat dibandingkan proses litigasi di pengadilan. Dalam konteks sengketa konsumen melalui transaksi online, peran BPSK menjadi sangat relevan. Dengan semakin maraknya sengketa yang timbul akibat transaksi online di Pekanbaru, BPSK diharapkan mampu menjadi solusi alternatif yang efektif bagi penyelesaian sengketa konsumen³.

BPSK merupakan lembaga yang dibentuk untuk melindungi hak-hak konsumen serta menyelesaikan sengketa yang muncul antara konsumen dan pelaku usaha dengan cara yang cepat, efektif, dan tanpa harus melalui proses peradilan yang panjang. Keberadaan BPSK di Pekanbaru diharapkan

² Imam Sja Putra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), h.92.

³ Ardiansyah, A, Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Era Digital, (2020), *Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi*, 7(1), 56-72.



dapat memberikan solusi bagi konsumen yang merasa dirugikan akibat transaksi online, serta menjaga hubungan baik antara konsumen dan pelaku usaha yang mana para pelaku usaha saat itu menyerahkan barangnya dan pembeli memberi suatu imbalan berupa uang, emas ataupun barter⁴. Sehingga barang yang dibeli dapat dilihat langsung kondisinya, dan jika terjadi cacat atau tidak sesuai dapat dikomplain langsung ditempatnya dan dimintai langsung pertanggung jawaban penjual. Sengketa transaksi online seringkali terjadi karena ketidaksesuaian produk yang diterima konsumen dengan yang dipesan melalui platform e-commerce, penipuan digital, barang tidak sampai, atau kerusakan barang selama pengiriman. Seringkali, pelaku usaha dan konsumen tidak berada di lokasi yang sama, bahkan lintas negara⁵.

Salah satu kasus yang terjadi yaitu ketika Handoko membeli barang berupa rumput sintetis melalui aplikasi Shopee (helery1.id). Namun, ketika barang tiba, ternyata barang yang sama sekali berbeda dari yang dijelaskan penjual. Ketebalan rumput dijanjikan 15mm pada halaman deskripsi produk tetapi ketika produk tiba, ketebalan rumput sebenarnya sekitar 1-2mm, dan bahannya adalah kertas rafia. Juga, keset belakang dikatakan karet, tetapi tidak ada karet di produk. Dan karena itu kertas, mudah terlepas⁶. hal ini

⁴ Tami Rusli, *Hukum Perjanjian Yang Berkembang Diindonesia, Anugrah Utama Raharja*, (Aura Printing Dan Publishing: Bandar Lampung 2012), h.3.

⁵ Rahmawati, D, Efektivitas BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Era Digital, (2020) *Jurnal Ilmu Hukum*, 7(1), 45-60.

⁶ Ari Apriatman Molle dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk*, *Jurnal Pattimura Law Study Review*. Volume 1 No 1 Tahun 2023. h.5.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang membuat konsumen dirugikan dan membutuhkan peran BPSK dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

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 Pekanbaru, terutama yang berkaitan dengan transaksi online, 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.

Sengketa online sering melibatkan penggunaan bukti digital, seperti tangkapan layar, riwayat transaksi, dan komunikasi melalui email atau chat. Proses ini membutuhkan verifikasi elektronik, serta identifikasi pelaku usaha yang sering kali tidak berada di wilayah yang sama dengan konsumen. Sedangkan Sengketa offline melibatkan bukti fisik seperti kuitansi, barang cacat, dan dokumen kontrak yang lebih mudah diakses dan disajikan. Proses penyelesaian cenderung lebih cepat karena pihak-pihak yang terlibat berada di wilayah yang sama, sehingga BPSK bisa melakukan mediasi langsung⁷

Bukti dalam sengketa online adalah bukti digital seperti email, bukti pembayaran digital, atau screenshot dari platform e-commerce. Hal

⁷ Basri, A, *Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Era Digital*, (2021). *Jurnal Hukum EkonomiSyariah*, 9(1), 33-50.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini membutuhkan kompetensi BPSK dalam menangani dan memverifikasi bukti digital. Sedangkan bukti transaksi offline lebih mudah dikelola, seperti dokumen fisik, barang yang rusak, dan kwitansi. Proses pengajuan bukti dalam sengketa offline umumnya lebih sederhana karena melibatkan barang fisik dan dokumen yang nyata⁴ di dalam menyelesaikan sengketa secara online, BPSK menghadapi tantangan yang lebih besar dalam menyelesaikan sengketa dari transaksi online, terutama dalam hal pengumpulan bukti digital, yurisdiksi lintas wilayah, dan eksekusi putusan. Sementara itu, penyelesaian sengketa dari transaksi offline cenderung lebih cepat dan efisien karena melibatkan bukti fisik, serta pelaku usaha yang berada di wilayah yang sama dengan konsumen.

Dalam banyak kasus, konsumen merasa tidak memiliki saluran yang jelas untuk menyelesaikan masalah mereka⁸. Di sinilah peran BPSK menjadi sangat krusial maka perlindungan hukum bagi para konsumen sangat dibutuhkan keberadaannya untuk meminimalisir terjadinya kecurangan di dalam perdagangan yang adil, yang akan berefek bagi kerugian para konsumen⁹.

Kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi atau berbelanja secara *online* yaitu adanya ketidaksesuaian harga, perbedaan kualitas barang, perbedaan warna dalam iklan yang ditampilkan maupun iklan yang menyesatkan dengan tujuan menarik minat pembeli sebanyak-banyaknya,

⁸ Sembiring, R, *Perlindungan Konsumen di Era Digital: Studi Kasus E-Commerce di Indonesia*, 2018, Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik, 6(2), 101-115

⁹ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Komplikasi Kajian*, (PT Raja Grafindo Persada: Jakarta 2005), h.342



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perbedaan tersebut yang menyebabkan para konsumen merasa telah dirugikan bahkan ditipu¹⁰.

Di Indonesia sendiri telah ada undang-undang yang mengatur mengenai permasalahan transaksi *online* yang diatur didalam undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Didalam pasal 2 menjelaskan bahwasannya dihadapkannya undang-undang ini agar setiap orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur didalam undang-undang ini baik yang berada di Indonesia maupun diluar negeri apabila merugikan kepentingannya. Namun undang-undang ini belum dapat dijadikan rujukan khusus dalam menyelesaikan permasalahan mengenai transaksi *online*, hal ini membut kedudukan konsumendalam transaksi *online* lemah karenakurangnya perlindungan bagi konsumen tersebut.

Untuk menyelesaikan permasalahan ini maka pemerintah mengeluarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai bentuk khusus dalam menyelesaikan masalah perlindungan konsumen diindonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik, Dan Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Transaksi Elektronik.

¹⁰ Aji Prasetyo, *Menjaga Rasa Nyaman Produsen Dan Konsumen Di Bisnis Daring*, <https://www.hukuonline.com/berita/a/menjaga-rasa-nyaman-konsumen-danprodusen-di-bisnis-daring-lt5ccae33052c41/> Diakses Pada 21 Desember 2023



Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen Dijelaskan Pada Pasal 4 Huruf C dinyatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Tujuan dari pasal ini agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai dengan kebutuhan konsumen tersebut dan terhindar dari kerugian. Informasi yang didapatkan konsumen diantaranya seperti manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa serta identitas produsen dari produk tersebut.

Pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diperjelas lagi tentang kewajiban pelaku usaha yakni memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan produk. Menyikapi dari permasalahan diatas sebenarnya di Indonesia sendiri sudah ada lembaga-lembaga yang bertugas melindungi hak-hak konsumen seperti yang sudah disebutkan didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan.

Didalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa setiap perlindungan konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Diluar pengadilan umum undang-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

undang perlindungan konsumen membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang dirugikan dengan mengajukan gugatan ke palaku usaha diluar peradilan, yaitu badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).¹¹ Aturan yang mendukung otoritas bpsk sampai sekarang adalah undang-undang perlindungan konsumen dan Keputusan menteri Perindustrian dan perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2021 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK.

Didalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai tugas dan wewenang BPSK salah satunya melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.

Dalam era digital ini, BPSK memiliki peran yang sangat penting dalam melindungi konsumen dan menyelesaikan sengketa yang muncul dari transaksi online. Dengan mekanisme yang jelas dan komprehensif, BPSK berupaya memberikan solusi yang adil bagi semua pihak. Namun, untuk meningkatkan efektivitasnya, diperlukan upaya lebih lanjut dalam hal sosialisasi, edukasi, dan penguatan sumber daya BPSK. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memahami peran BPSK dalam masyarakat untuk penyelesaian sengketa konsumen di Pekanbaru, serta menyarankan langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kinerja BPSK

¹¹ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: Sinar Grafika, 2008), h.126.



Berdasarkan dari uraian latar belakang penulis, maka saya selaku penulis ingin meneliti lebih jauh dan membahasnya dalam penelitian skripsi saya dengan judul “**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI TRANSAKSI *ONLINE* DI KOTA PEKANBARU**”.

B. BATASAN MASALAH

Agar penelitian yang penulis lakukan lebih terarah, terfokus, tidak meluas dan tidak menyimpang dari topik permasalahan yang penulis sajikan, maka penulis membatasi penelitian ini hanya membahas mengenai Bagaimana peran dan mekanisme badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui transaksi *online* dikota pekanbaru.

C. RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah penulis dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran badan penyelesaian konsumen (BPSK) dalam menanggapi dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi dari transaksi online dikota pekanbaru?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi Yang Terjadi Pada transaksi online dikota pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis sajikan dan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis Bagaimana peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen yang timbul dari transaksi online di kota Pekanbaru.
- b. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi melalui transaksi online di kota Pekanbaru.

Sangat besar harapan bagi penulis adalah agar karya yang penulis buat dapat memberikan keilmuan khususnya bagi penulis sendiri maupun untuk para pembaca pada umumnya.

2. Manfaat.

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

- a. Secara teoritis Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif di luar pengadilan.
- b. Secara praktik Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi BPSK di Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam menyelesaikan sengketa

konsumen, serta bagi konsumen dan pelaku usaha dalam memahami hak dan kewajiban mereka dalam transaksi online.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Kerangka Teori

1. Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *costumer* dalam bahasa Belanda *consument*. Secara harfiah, konsumen dapat diartikan sebagai orang yang memerlukan, menggunakan, membelanjakan, memakai, pengguna atau pembutuh¹². Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Pasal 1 Ayat (2), konsumen adalah setiap orang pemakai barang/atau jasa yang tersedia dalam Masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Menurut Hornby, konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa. Seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu. Sesuatu atau

¹² NHT Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), h.22.



seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Setiap orang yang menggunakan barang atau jasa¹³.

Menurut Philip Kotler (2000) dalam bukunya *principle of marketing* mendefinisikan konsumen yaitu setiap individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dipaparkan tersebut, maka konsumen dapat dibedakan kedalam 3 batasan, yaitu :

1. Konsumen komersial, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barangdan/atau jasa dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen akhir, yaitu setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali¹⁴.

¹³ Abdul Atsar Dan Raniapriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Karawang: Deepublish, 2019), h.2.

¹⁴ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), h.13.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Oleh karena itu konsumen ini perlu dilindungi akan segala haknya yang mana perlindungan konsumen tersebut bertujuan untuk melindungi konsumen dari tindakan para pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Perlindungan bagi konsumen merupakan kepentingan bagi seluruh masyarakat agar terciptanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Maka dari itu mengenai perlindungan konsumen di Indonesia sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen.

Didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam aspek hukum perdata, perlindungan konsumen memiliki tolak ukur dari adanya kepentingan antar kelompok masyarakat yang saling berkaitan. Apabila ada konsumen yang merasa dirugikan oleh produk yang dibelinya, maka konsumen tersebut dapat meminta pertanggung jawaban secara hukum atas perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut. Hal ini bisa dilakukan karena dalam suatu transaksi jual beli terdapat suatu perikatan antara konsumen dengan pelaku usaha, dan ketika terjadi perikatan disitulah muncul perjanjian yang ketika dijalankan, perjanjian tersebut berlaku sebagai undang-undang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas berupa barang dan jasa, meliputi tahapan pada kegiatan mendapatkan barang atau jasa hingga pada sebab dan akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan kedalam dua aspek, yaitu :

1. Perlindungan bagi konsumen terhadap kemungkinan barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang telah disepakati pada saat terjadi transaksi.
2. Perlindungan bagi konsumen atas adanya syarat-syarat yang kurang atau bahkan tidak adil bagi konsumen¹⁵.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam undang-undang perlindungan konsumen memiliki sanksi pidana. Segala upaya yang dilakukan dalam perlindungan konsumen tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga dalam tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :¹⁶

¹⁵ Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993), h.152.

¹⁶ Rosmawati, *pokok-pokok hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2018), h.7.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung sistem keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaran, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen pada bidang-bidang lainnya.

Maka hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat¹⁷. Ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Penjelasan mengenai pasal tersebut yaitu :

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaran perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

¹⁷ Az Nasution, *Op. Cit*, h.23.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepeningan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material maupun spiritual.
4. Asas kesamaan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan keada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum¹⁸.

Apabila dilihat dari substansi pasal 2 undang-undang perlindungan konsumen beserta penjelasannya, dapat dilihat bahwa perumusannya mengacu pada filosofi Pembangunan nasional, yaitu Pembangunan manusia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia. kelima asas yang terdapat dalam pasal tersebut, jika dilihat dari substansinya dapat dibagi menjadi tiga asas yaitu :

¹⁸ Rosmawati, *Op. Cit*, h.34.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan.
3. Asas kepastian hukum.

Adapun tujuan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan ;

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan akses negatif pemakaian barang atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Dari keenam tujuan perlindungan konsumen yang disebutkan diatas bila dikelompokkan kedalam tiga tujuan secara umum, maka tujuan hukum untuk memberikan kemanfaatan terlihat dalam rumusan angka 1,2, termaksud 3,4 dan 6. Untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan angka 3 dan 4. Tujuan untuk mendapatkan kepastian hukum terdapat pada poin 4. Kedudukan konsumen terhadap produsen yang pada mulanya itu seharusnya seimbang menjadi lemah karena rendahnya pengetahuan konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen. Sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Hak-Hak Konsumen adalah:

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapat barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa serta perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Selain mempunyai hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dipenuhi agar terciptanya perdagangan yang sehat. Sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Didalam pasal 45 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan tentang penyelesaian sengketa konsumen dengan cara :

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

Dengan ketentuan dari pasal 45 ayat 1 penunjukkan “lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha”. Lembaga penyelesaian yang dimaksud tertuju pada badan penyelesaian sengketa konsumen yang diaur dalam undang-undang perlindungan konsumen.

2. Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi¹⁹. Unsur unsur definisi pelaku usaha adalah sebagai berikut :

- a. Bentuk atau wujud dari pelaku usaha :
 - 1) Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
 - 2) Badan usaha, yaitu Kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Selanjutnya badan usaha dikelompokkan kedalam dua kategori, yaitu badan usaha yang berbadan hukum seperti Yayasan, Perseroan terbatas, dan

¹⁹ Az Nasution, *Op. Cit*, h.17.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

koperasi dan badan usaha yang bukan badan hukum seperti firma atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidental.

- b. Kegiatan usaha tersebut didasarkan pada perjanjian.
- c. Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, bukan hanya pada bidang produksi.

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah Perusahaan, koperasi, BUMN, korporasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain²⁰. Istilah pelaku usaha biasanya disebut dengan sebutan pengusaha. Pengusaha adalah setiap orang yang atau badan usaha yang menjalankan usaha, memproduksi, menawarkan, menyampaikan, atau mendistribusikan suatu produk kepada masyarakat luas selaku konsumen. Pelaku usaha tidak hanya diartikan sebagai pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi pengusaha juga berkaitan dengan penyampaian atau pagedaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dari penjelasan tersebut memaparkan bahwa pengertian pelaku usaha sangat luas hingga kepada pihak terakhir yang menjadi perantara antara pelaku usaha dan konsumen, seperti agen, distributor dan pengecer, atau konsumen perantara.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen digunakan istilah pelaku usaha bagi pihak-pihak yang menghasilkan dan memperdagangkan produk, yaitu mereka yang terlibat didalam

²⁰ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyediaan produk hingga sampai ke tangan konsumen. Yang menjadi hak-hak pelaku usaha pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dengan lainnya.

Adapun kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut :

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memprlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku;
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian kerugian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha, sedangkan konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menekankan bahwa beriktikad baik dilakukan oleh pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik sudah dimulai sejak barang diproduksi sampai pada tahapan penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.



Berdasarkan poin b kewajiban pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi tersebut merupakan hak konsumen, juga karena informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang sangat merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen dapat berupa representasi, peringatan, maupun berupa intruksi²¹.

Jika terjadi permasalahan yang dapat merugikan konsumen pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen mengenai produk yang diperjual belikan tersebut. Secara historis, tanggung jawab produk lahir karena adanya ketidakseimbangan tanggung jawab antarapeluaku usaha dan konsumen. Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut. Menurut Johannes Gunawan, tujuan utama dari tanggung jawab produk adalah :

1. Memberikan perlindungan kepada konsumen;

²¹ Ahmad Miru Dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), h.54-55.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Agar terdapat pembebanan resiko yang adil antara pelaku usaha dan konsumen²².

3. Transaksi Online

Transaksi *online* merupakan transaksi bisnis yang melibatkan penjualan dan pembelian produk dan layanan sambil bertukar informasi dan data melalui sarana selain media cetak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa transaksi online secara teori merupakan hubungan hukum antara penjual dan pembeli dimana barang dan jasa dipertukarkan. Hubungan ini memiliki prinsip dasar yang sama dengan transaksi tradisional tetapi dilakukan dengan pertukaran data melalui media yang tidak berwujud (seperti internet) tanpa perlu pertemuan fisik antara para pihak²³. Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Transaksi *online* merupakan suatu transaksi yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam suatu hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkn sejumlah barang, jasa. Terdapat tiga unsur dalam Transaksi *online* yaitu ;

1. Adanya transaksi antara dua pihak atau lebih.

²² Abdul Atsar, *Op. Cit*, h.60.

²³ Yapiter Marpi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*, (Tasikmalaya; Pt Zona Media Mandiri, 2020), h.92-93



Dalam hal ini bisa saja terjadi pelaku usaha adalah suatu korporasi atau sebaliknya, konsumen lah yang berbentuk korporasi. Sehingga tidak selalu transaksi terjadi antara seseorang dengan seseorang yang lain.

2. Transaksi dilakukan melalui media elektronik.

Media elektronik yang dimaksud yaitu media elektronik yang berupa *online*, dengan kata lain cara transaksi dapat diakses secara *online* melalui media elektronik

3. Tujuannya untuk memperdagangkan barang atau jasa.

Transaksi *online* memiliki tujuan untuk memperdagangkan barang atau jasa. Dalam transaksi online pihak yang bertanggung jawab adalah pihak yang melakukan wanprestasi yang dalam hal ini dilakukan oleh pelaku usaha. Bentuk pertanggung jawab yang dibeikan oleh pelaku usaha adalah ganti rugi sesuai dengan besar kerugian yang diderita konsumen. Apabila pelaku usaha tidak bertanggung jawab dalam hal melakukan wanprestasi pada transaksi online maka konsumen dapat menempuh jalur hukum sesuai dengan pasal 38 dan 39 UU ITE tentang penyelesaian sengketa dan melaporkannya kepada pihak berwajib. Adapun bentuk-bentuk wanprestasi dalam perjanjian jual beli secara online adalah:

1) Ditinjau dari sisi pembeli

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Keterlambatan membayar dalam hal ini keterlambatan pembayaran biasanya pihak yang sering melakukan keterlambatan tersebut adalah pembeli.
- b) Tidak melakukan pembayaran biasanya dilakukan oleh pembeli.
- c) Melakukan pembayaran namun tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan dan disepakati.

2) Ditinjau dari segi penjual.

- a) Mengirim barang namun tidak sesuai dengan apayang telah disepakati
- b) Mengirim barang tapi terlambat²⁴.

Adapun unsur-unsur dari perjanjian jual beli secara online adalah sebagai berikut :

- a. Ada kontrak dagang
- b. Kontrak itu dilaksanakan dengan media elektronik
- c. Kehadian fisik dari para pihak tidak diperlukan
- d. Kontrak itu terjadi dalam jaringan publik
- e. Sistemnya terbuka yaitu dengan menggunakan internet
- f. Kontrak itu terlepas dari batas yuridiksi nasional.²⁵

Ditinjau dari segi bisnis, Transaksi *online* dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bagian diantaranya :

²⁴ Filep Wamafma Dkk, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi ECommerce*, (Purwokerto: Amerta Media, 2023) h. 94-95.

²⁵ Berkatulla, Abdul Halim Dan Prasetyo, *E-Commerce Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) h. 58.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Bussines to bussines*

Yaitu komunikasi secara *online* antara pelaku usaha. Misalnya kerja sama bisnis antara Perusahaan penyelenggara jasa layanan jaringan internet dengan Perusahaan produsen lain. Karena keduanya merupakan Perusahaan yang memproduksi barang dan jasa secara terpisah. Karakteristik umum dari bisnis ke bisnis antara lain :

- a. *Treding partners* yang sudah saling mengetahui dan selalu terjalin hubungan yang berlangsung lama. Karena itu pertukaran informasi terjadi diantara mereka dilakukan atas dasar kebutuhan dan kepercayaan yang mereka miliki.
- b. Pertukaran yang selalu dilakukan bersama secara berulang-ulang dan berkala sesuai dengan format bisnis yang mereka sepakati bersama.
- c. Pelaku bisnis tidak harus menunggu rekan mereka lainnya untuk mengirimkan data yang sudah dikerjakan.
- d. Model yang umum digunakan adalah *peer to peer*, Dimana *processing intelegence* dapat didistribusikan di kedua pelaku bisnis.

2. *Bussines to consumer*

Yaitu transaksi *e-commerce* dilakukan antara pedagang dengan konsumen secara langsung untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Pemasaran produk secara *online* melalui *e-commerce*, yakni pedagang tetap memberikan kesempatan kepada konsumen untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan penawaran secara kemampuan yang dimiliki. Hingga saat ini, kontrak *online* pada umumnya masih berbentuk kontrak baku.

Karakteristik umum dari bisnis ke konsumen yaitu:

- a. Terbuka untuk umum, Dimana informasi disebarluaskan secara umum.
 - b. *Service* yang diberikan bersifat umum melalui sistem website yang dikenal banyak orang.
 - c. *Service* yang diberikan adalah berdasarkan permintaan karena konsumen bersifat inisiatif, maka produsen harus siap merespon permintaan.
 - d. Sering dilakukan pendekatan *client-server* dimana konsumen di pihak *client* menggunakan sistem yang minimal dan penyedia barang atau jasa berada pada pihak *server*.
3. *Consumer to consumer*

Merupakan transaksi bisnis secara elektronik yang dilakukan antar konsumen untuk saling memenuhi kebutuhan masing-masing. Internet dijadikan sebagai sarana tukar menukar informasi tentang harga, kualitas dan pelayanan suatu produk barang dan jasa.²⁶

Keberadaan Transaksi *online* berfungsi sebagai media transaksi bagi penjual dan pembeli yang melakukan perdagangan. Sebagai media Transaksi *online* memberikan fasilitas kemudahan yang dapat dirasakan para penggunanya setelah melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Berbagi informasi

²⁶ Widi Nugrahaningsih Dan Mira Erlinawati, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*, (Jakarta: Cv Pustaka Begawan, 2017), h.33-34.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Merupakan proses paling awal dalam Transaksi *online*. Pada tahapan ini calon pembeli biasanya melakukan *browsing* di internet untuk mendapatkan informasi mengenai produk tertentu yang akan dibeli. Informasi tentang produk tertentu dapat diperoleh langsung baik melalui *website* pedagang atau perusahaan yang memproduksi barang tersebut. Mengenai informasi, terdapat dua hal yang dapat dilakukan pengguna dalam mencari informasi, yaitu

- a. Iklan dapat dilihat diberbagai produk barang atau jasa yang di iklankan oleh perusahaan melalui *website* nya dan,
- b. Data dapat dicari melalui informasi tertentu yang dibutuhkan sehubungan dengan transaksi jual beli yang akan dilakukan.²⁷

2. Pesanan *online*

Merupakan tahap pemesanan dari calon pembeli yang tertarik dengan suatu produk barang atau jasa yang ditawarkan. Karena itu untuk memenuhi kebutuhan tersebut, perusahaan perlu memiliki pusat data yang menyediakan informasi memadai terkait dengan berbagai produk yang ditawarkan maupun tata cara pembeliannya.

Untuk pemesanan melalui *website*, para pedagang biasanya menyediakan katalog yang berisi daftar barang yang akan dipasarkan. Setelah pengisian formulir pemesanan dilakukan,

²⁷ R.E Indrajit, E-Commerce: *Kiat Dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya* (Jakarta: Elexmedia Komputindo, 2001), h.16.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

biasanya dalam *website* disediakan pilihan tombol untuk konfirmasi melanjutkan atau membatalkan pesanan.

3. Transaksi *online*

Yaitu proses perdagangan yang dilakukan secara *online*. Untuk melakukan transaksi *online*, banyak cara yang dapat dilakukan. Misalnya melalui media internet seseorang dapat melakukan transaksi *online* dengan cara *chatting* atau secara audio visual. Pada tahap ini biasanya dimulai dengan proses tawar-menawar di dunia maya antara pihak yang terlibat Transaksi *online*.

4. Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK).

Dengan maraknya perkembangan e-commerce di Indonesia saat ini selain memberikan kemudahan terhadap aspek negative dari perkembangannya yaitu yang berkaitan dengan persoalan keamanan dalam bertransaksi yang menggunakan media *e-commerce*. Saat ini telah banyak muncul bentuk penyelewengan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum dalam melakukan transaksi elektronik²⁸.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 45 menjelaskan bahwa setiap konsumen yang dirugikan data menggugat pelaku usaha melalui

²⁸ Tetanoe Bernada, "Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Di Indonesia", Jurnal Hukum Dan Peradilan, UPH, Banten, Vol.6, No. 1, H.4



lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Adapun diluar peradilan umum undang-undang perlindungan konsumen memfasilitasi konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha diluar pengadilan yaitu melalui badan penyelesaian sengketa konsumen.

Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen²⁹. Adapun tugas dan wewenang dan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. Melaksanakan pelaksanaan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memeberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawsan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran terhadap pelanggaran ketentuan dalam undanag-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis ataupun tidak tertulis dari konsumen teentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;

²⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 142.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Memanggil pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana yang dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti, dan atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dipihak tersebut;
- l. Memberikan putusan pada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar peraturan perundang-undangan ini.

Berdasarkan pasal 52 undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa tugas dan wewenang BPSK lebih luas dari lembaga peradilan perdata, karena selain untuk menyelesaikan perkara, BPSK ini mempunyai kewajiban untuk membuat wadah konsultasi, dan juga sebagai lembaga pengawasan. Idealnya BPSK dapat disebut sebagai sebuah lembaga arbitrase yang mana tugasnya adalah menyelesaikan perkara antara konsumen dengan pelaku usaha dengan jalan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesepakatan para pihak atau perdamaian dalam kerangka hukum yang berlaku. Dengan tugas-tugasnya ini BPSK dapat membrikan putusan untuk mengakhiri sengketa konsumen³⁰.

Sebagaimana telah diatur pada pasal 49 dan pasal 51 undang-undang perlindungan konsumen, pemerintah membentuk BPSK di kabupaten/kota untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Susunan organisasi BPSK terdiri dari ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, anggota, dan sekretariat.

Anggota BPSK sendiri terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha.

- a. Unsur pemerintah berasal dari wakil instansi yang ruang lingkup tugasnya meliputi bidang industri, perdagangan, Kesehatan, pertambangan, pertanian, kehutanan, perhubungan, dan keuangan.
- b. Unsur konsumen berasal dari wakil dari lembaga perlindungan konsumen swadaya Masyarakat (LPKSM) yang terdaftar dan diakui oleh walikota atau bupati atau kepala dinas setempat.
- c. Unsur pelaku usaha berasal dari asosiasi dan/atau organisasi pengusaha yang berada di daerah atau di daerah kabupaten setempat.

³⁰ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press), h.205.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setiap anggota dari unsur diatas berjumlah sedikitnya 3 orang dan sebanyaknya 5 orang. Jumlah anggota BPSK sedikitnya 9 orang atau sebanyaknya 15 orang disesuaikan dengan volume dan beban kerja BPSK setempat³¹.

Terdapat 3 cara penyelesaian sengketa berdasarkan Keputusan menteri Perindustrian dan perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2021 sebagai berikut:

a. **Konsiliasi**

Dalam pasal 1 ayat 9 didalam keputusan menteri tersebut dijelaskan bahwa konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan denganperantaraan BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dan ddampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.

b. **Mediasi**

Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan perdagangan menjelaskan bahwa mediasi adalah: “Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diselesaikan kepada para

³¹ Nanang Nugraha, *Perlindungan Konsumen Era Digital Mencerdaskan & Memberdayakan*, (Purwakarta: Alqaprint Jatinangor, 2023), h.28.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pihak.” Penyelesaian dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator

c. Arbitrase

Lain dengan cara konsiliasi dan mediasi berdasarkan Keputusan Menteri tersebut pasal 1 ayat 11 arbitrase adalah :
 “Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya kepada BPSK”.³²

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan dengan mengambil beberapa karya penelitian yang telah dilakukan dan relevan dengan judul serta masalah yang diangkat sebagai perbandingan, sebagai upaya untuk menghindari anggapan kesamaan penelitian terdahulu yang relevan juga dijadikan sebagai acuan di dalam penelitian. Maka dalam penelitian ini penulis mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Khadijah Nur Arafah - (2018) *penyelesaian sengketa -commerce melalui badan penyelesaian sengketa konsumen(ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen dan hukum islam)*. Dalam skripsi ini penyelesaian yang diangkat berujuk pada hukum perlindungan konsumen dan hukum islam serta BPSK menjadi media tempat penelitian dalam menyelesaikan kasus yang disediakan dan

³² Keputusan Menteri Perindustrian dan perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2021



menyimpulkan bahwa BPSK belum cukup efektif untuk menyelesaikan kasus sengketa e-commerce yang didalamnya terdapat unsur pencurian data dari pihak lain. Namun penulis mengambil media yang sama dengan skripsi Khadijah, sedangkan penulis menggunakan undang-undang informasi dan transaksi elektronik sebagai rujukan didalam penulisan skripsi tersebut, sedangkan Khadijah mengambil rujukan dari hukum Islam.

2. *L. Yusril Wira Saputra- (2022) perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (e-commerce) dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.* Didalam skripsi yang dihadirkan oleh Yusril memfokuskan pada kasus yang terjadi di media elektronik yaitu Lazada, ia berfokus bahwa iklan didisearluaskan oleh pelaku usaha berusaha menyesatkan para konsumen *online* terkhusus pada BPSK yang ada di Yogyakarta, untuk persamaan didalam skripsi yang penulis buat sama-sama membahas mengenai sengketa dalam e-commerce namun perbedaannya dalam skripsi penulis tidak hanya berfokus pada 1 permasalahan namun mencakup secara umum mengenai kecurangan didalam e-commerce .
3. *Edwin Kristanto (2014) peran BPSK (badan penyelesaian sengketa konsumen) dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi di Yogyakarta.* Pada skripsi Edwin hanya mengkhususkan pada proses penyelesaian secara mediasi dan penelitian Edwin sama-sama membahas tentang peran dari BPSK. Sedangkan pada penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis tidak hanya memfokuskan pada 1 penyelesaian sengketa konsumen melalui badan penyelesaian konsumen.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis sosiologis, yaitu menekankan pada aspek hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku koma, berkenaan dengan masalah yang dibahas dari ketentuan tertulis tersebut dihubungkan dengan praktek yang terjadi di lapangan. Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang memberikan data tentang suatu keadaan atau gejala-gejala sosial yang berkembang di tengah masyarakat, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh koma lengkap dan sistematis tentang objek yang akan teliti.³³

B. Pendekatan Penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu apa yang dinyatakan oleh informan secara tertulis atau lisan dan berlaku nyata. Pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan dengan melihat, mempelajari, dan memahami kenyataan dan praktik di lapangan melalui observasi dan wawancara.³⁴

³³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2012), h. 50.

³⁴ Setiono, *Pemahaman Terhadap Metode Penelitian Hukum*, (Surakarta : Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana UNS, 2002), h. 1.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan didalam penelitian ini di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru Yang Terletak Di Gedung Menara Lancing Kuning Lantai 4, Jalan Jend. Sudirman No. 460, Telp 085225524075.

D. Populasi dan sample

1. Populasi

Populasi adalah suatu wilayah umum yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai sifat-sifat tertentu yang penulis tetapkan untuk dipelajarinya setelah itu diambil kesimpulannya. Populasi yang penulis pilih sebagai sarana survei yaitu sengketa transaksi online yang diselesaikan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) kota pekanbaru dalam kurun waktu tahun 2022-2023.

2. Sample

Pada penelitian ini menggunakan Teknik sampling yaitu purposive sampling yang artinya Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu

Tabel. I

Populasi dan sample

No.	Nama populasi	populasi	Sample	Persentase
1.	Anggota BPSK kota pekanbaru unsur konsumen	3	1	33%
2.	Anggota BPSK kota pekanbaru unsur pelaku usaha	3	1	33%
3.	Konsumen yang menyelesaikan sengketa transaksi online di BPSK kota Pekanbaru tahun 2022-2023	4	1	75%

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jumlah	10	3	
--------	----	---	--

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024.

E. Data dan sumber data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari Anggota badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) kota pekanbaru. sebagai tempat yang penulis gunakan untuk meneliti skripsi ini. Untuk mendukung informasi dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

a. Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diambil dari hasil penelitian empiris, yaitu penelitian yang dilakukan langsung dari hasil wawancara, yaitu melalui wawancara dengan pihak lembaga BPSK kota pekanbaru yang memberikan informasi mengenai permasalahan yang akan diteliti.

b. Data sekunder

Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung dari data primer. Terdapat tiga macam bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer merupakan bahan-bahan hukum yang bersifat autoratif artinya mempunyai otoritas dan juga mengikat, dalam penelitian ini adalah:

i. Undang-undang dasar 1945



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- ii. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
 - iii. Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik
 - iv. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 tahun 2001 tentang pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen
- b) Bahan hukum sekunder
- Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang memberikan enjelesan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari buku-buku hukum, teori-teori ilmiah, jurnal hukum dan sosial, website atau artikel hukum dan karya tulis yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.
- c) Bahan hukum tersier.
- Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk yang merupakan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum, kamus besar Bahasa Indonesia, ensiklopedia dan lain-lain.

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dengan cara:

- a. Studi Pustaka



Sebelum dilakukannya penelitian langsung dilapangan terlebih dahulu dilakukan pengumpulan data dan informasi untuk mencari permasalahan dalam hal penyelesaian sengketa trasnsaksi online melalui badan penyelesaian sengketa konsumen kota pekanbaru. Setelah ditemukan permaslaahan selanjutnya dilakukan mengumpulkan berbagai literasi baik berupa buku maupun karya ilmiah yang berhubungan dengan masalah yang akan dteliti.

b. Observasi

Observasi merupakan proses penelitian, mengamati, dan analisis terhadap objek yang akan diteliti. Jadi penulis secara langsung datang kelokasi penelitian untuk memperoleh data da informai mengenaikasuk transaksi online serta mencari tahu bagaimana persyaratan, prosedur, dan penyelesaian sengketa serta putusan penyelesaian sengeketa transaksi online di BPSK kota pekanbaru.

c. Interview dan wawancara

Interview dan wawancara adalah percakapan yang dimaksud tertetu dimana percakan tersebut dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan mengajukan pertanyaan serta diwawancarai yang memeberikan jawaban atas pertanyaan. Metode ini dilakukan dengan memeberikan sejumlah pertanyaan kepada pihak BPSK kota pekanbaru.

d. Studi dokumen

Studi dokumen dapat menelaah bahan atau data yang diambil dari dokumentasi atau berkas badan penyelesaian sengketa konsumen atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dari data pihak Perusahaan yang mana dilatarbelakang penyelesaian sengketa konsumen.

G. Analisis Data

Analisis data adalah “proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan di interpretasikan³⁵.” Oleh karena itu, setelah data diperoleh dari instrument berupa kajian kepustakaan, dan wawancara, maka data-data tersebut terlebih dahulu akan dikelompokkan, diklasifikasikan, diolah dan dianalisis secara kualitatif artinya menguraikan data dalam bentuk kalimat teratur, runtun, logis tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data. Selanjutnya data yang telah dianalisis secara kualitatif tersebut akan dituangkan dalam bentuk deskriptif melalui prosedur penalaran deduktif. Dengan demikian Analisa yuridis empiris data ini hanya sebatas sejauh mana suatu peraturan atau perundang-undangan atau hukum yang berlaku secara efektif dalam Masyarakat.

³⁵ Masri Singarimbun Dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), h.103.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V**KESIMPULAN DAN SARAN****A. Kesimpulan**

Dari pembahasan dan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut:

1. BPSK Kota Pekanbaru memiliki peran strategis dalam menyelesaikan sengketa konsumen, terutama pada transaksi online. Namun, efektivitas penyelesaian sengketa masih menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan kewenangan BPSK serta keterbatasan sumber daya yang tersedia di lembaga tersebut. Penyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan melalui prosedur mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, yang memberikan alternatif penyelesaian di luar pengadilan. Proses ini terbukti lebih cepat dan murah dibandingkan litigasi. Namun, sengketa yang melibatkan pelaku usaha di luar wilayah hukum BPSK sering menjadi hambatan dalam pelaksanaan putusan. BPSK kota pekanbaru dalam melakukan penyelesaian sengketa dari tahun 2022 hingga 2024 telah menyelesaikan 4 kasus yang terkait dengan transaksi online yang mana ke-4 kasus ini diselesaikan dengan cara damai dan atas kesepakatan para pihak. Hal ini dapat membuktikan bahwa BPSK kotapekanbaru telah mampu berperan dalam melakukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen sesuai dengan tugas dan wewenang nya.



2. Sengketa konsumen dalam transaksi online menghadirkan beberapa kendala, seperti keberadaan BPSK Kota Pekanbaru masih banyak belum diketahui oleh sebagian masyarakat yang berada di Kota Pekanbaru sehingga belum optimalnya BPSK dalam implementasikan kebijakan perlindungan konsumen terlait dengan heta transaksi online di Kota Pekanbaru, sumber daya masyarakat yang dimiliki oleh BPSK dalam menangani sekitar transaksi online masih kurang Dan, pelaku usaha yang tidak berkooperatif dalam menyelesaikan masalah transaksi online di badan penyelesaian sekitar konsumen merupakan masalah yang sering dihadapi oleh konsumen Ketidakkooperatifan ini dapat dilihat dalam beberapa bentuk seperti mengabaikan panggilan, menolak hadir, atau menolak memberikan solusi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dirumuskan diatas, maka eneliti merumuskan beberapa saran kepada pihak-pihak terkait, sebagai berikut:

1. BPSK kota pekanbaru pada masa yang akan datang agar dapat memprogramkan publikasi dan sosialisasi mengenai perlindungan konsumen dan keberadaan BPSK dikota pekanbaru. Yang mana hal ini data dilakukan melalui media sosial ataupun media elektronik. Dan untuk sosialisasi sendiri dapat dilakukan sampai dengan kemasyarakat yang mana mereka belum mengenal BPSK ini. Dengan tujuan agar Masyarakat paham dan sadar akan hukum serta mengetahui hak-hak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen serta paham wadah jika ada sengketa jika terlibat masalah dengan pelaku usaha.

2. BPSK dapat menjalin kerja sama dengan *platform e-commerce* untuk memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa lebih terintegrasi dan memudahkan konsumen untuk mengajukan keluhan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Apriani, A. A. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Kerawang: Deepublish.
- Asyhadie, Z. (2017). *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaan Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press.
- Indrajit, R. (2001). *E Commerce: Giat Dan Strategi Bisnis Didunia Maya*. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Kristiyanti, C. T. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang : Sinar Grafika.
- Kurniawan, A. (2008). *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Kompas.
- Masri Singarimbun, (1989), *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Makarim, E. (2005). *Pengantar Hukum Telematika Suatu Komplikasi Kajian*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Marpi, Y. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E Commerce*. Tasikmalaya: Pt Zona Media Mandir.
- Maryanto. (2019). *Prosedur Penyelesaian Sengketa Di Bpsk (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*. Cemara: Unissula.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Marzuki, P. M. (2008). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Meliala, A. (1993). *Praktik Bisnis Curang*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mutyah, A. (N.D.). *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Nasution, A. (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diaditmedia.
- Nugraha, N. (2023). *Perlindungan Konsumen Era Digital Mencerdaskan Dan Memberdayakan*. Purwakarta: Alqaprint Jati Nangor.
- Nugroho, S. A. (2018). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Diinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Renada Media Grup.
- Panjaitan, H. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Prasityo, B. A. (2005). *E Commerce Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Diindonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Rusli, T. (2012). *Hukum Perjanjian Yang Berkembang Diindonesia*. Lampung: Aura Rinting Dan Publishing.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saputri, D. A. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Literasi Nusantara Abadi.

Siahaan, N. (2005). *Hukum Perlindungan Konsmen Dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.

Sjaputra, I. (2002). *Problematika Hukum Internet Indonesia*. Jakarta: Prenlindo.

Soekanto, S. (1979). *Mengenai Antropologi Hukum*. Bandung: Alumni.

Sutiyoso, B. (2020). *Hukum Acara Perdata Khusus Indonesia*. Yogyakarta : Uii Press.

Wamafina, F. (2020). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E Commere*. Purwokerto: Amerta Media.

Wati, W. N. (2017). *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*. Jakarta: Cv Pustaka Begawan.

Wijaya, G. (2001). *Seri Hukum Bisnis: Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Kasa.

Yodo, A. M. (N.D.). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.

Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

B. JURNAL/KARYA ILMIAH/KARYATULIS/TESIS



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bernada, T. Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Untk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Diinonesia. *Hukum Dan Peradilan*, 4.

Hadi, R. (2019). Analisis Praktek Jual Beli Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Ekonomi Islam*, 241.

C. WEBSITE

Aji Prasetyo, *Menjaga Rasa Nyaman Produsen Dan Konsumen Di Bisnis Daring*, <https://www.hukumonline.com/berita/a/menjaga-rasa-nyaman-konsumen-danprodusen-di-bisnis-daring-lt5ccae33052c41/> Diakses Pada 21 Desember 2023

D. PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2021



PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul : **PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN YANG TERJADI PADA TRANSAKSI ONLINE DI KOTA PEKANBARU** yang ditulis oleh :

Nama : ADJI DWI PLANTINO SIRAIT
NIM : 12020712029
Program Studi : ILMU HUKUM

Telah dimunaqsyahkan pada :

Hari : Rabu, 20 November 2024
Waktu : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Munaqsyah (Gedung Belajar) Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqsyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 1 Desember 2024
TIM PENGUJI MUNAQSYAH

Ketua
 Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA.

Sekretaris
 Rudiadi, SH, MH.

Penguji I
 Firdaus, SH, MH.

Penguji II
 Dr. Hellen Last Fitriani, SH, MH.

Mengetahui :
 Wakil Dekan I
 Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA
 NIP.19711006 200212 1 003

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

c. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

d. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

e. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

f. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

g. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

h. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

i. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

j. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

k. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

l. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

m. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

n. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.

o. Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan yang wajar UIN Suska Riau.