

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang marak akhir-akhir ini, tidak saja memberikan pengaruh terhadap perekonomian suatu negara tertentu namun juga akan berimbas terhadap negara lainnya. Pada saat ini perkembangan teknologi salah satunya bisa dilihat pada perkembangan internet yang makin maju dan berkembang dengan pesatnya.

Negara Indonesia adalah negara yang sedang berkembang dan dari tahun ke tahun berkembang dari negara agrarian menuju negara yang berpotensi ke industrial. Maka Indonesia menjadi pasar yang sangat potensial dalam pemasaran transaksi jual beli melalui internet tersebut dan transaksi melalui media elektronik juga diatur dalam Pada Pasal 1 angka 6 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur bahwa penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat.

Namun, pada zaman yang modern produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tangkap konsumen. Kondisi tersebut kemudian menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah. Karena lemahnya posisi konsumen maka pelaku usaha cenderung merugikan konsumen yang menyebabkan terjadinya sengketa. Ditinjau aspek ini, peran negara semakin besar untuk menjamin mutu dan kualitas barang dan/atau jasa di pasaran. Kalau melihat dilapangan usaha semakin banyak palaku usaha barang dan/atau jasa yang menawarkan produknya di tengah-tengah masyarakat sebagai konsumen tentu hal tersebut tidak terlepas dari terjadinya sengketa konsumen di berbagai daerah di

Indonesia yang tidak lain didominasi sengketa berasal dari ketidaksesuaian antara barang yang dikonsumsi dengan harapan konsumen.<sup>1</sup>

Hal ini dirasa belum cukup untuk menjamin hak-hak konsumen dikarenakan masih ada konsumen yang merasa dirugikan atau keberatan untuk memperjuangkan haknya sebagai konsumen melalui jalur litigasi. Cara ini membutuhkan banyak biaya dan waktu dalam penyelesaiannya dibandingkan kerugian yang dialami sebagai konsumen. Hal ini mendorong konsumen untuk lebih memilih diam ketika mereka tidak mendapatkan hak yang sebagaimana mestinya.

Sebelum berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat memperjuangkan kepentingan-kepentingan hukumnya dengan memanfaatkan instrument-instrumen hukum pokok meskipun setelah diteliti belum meningkatkan martabat konsumen, apalagi mengayomi konsumen. Konsumen masih tetap berada pada posisi yang lemah. Namun, itu tidak berarti bahwa konsumen tidak dilindungi sama sekali, betapapun lemahnya instrument-instrumen hukum pokok. Setelah diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan sejumlah undang-undang lainnya sebagaimana pelaksanaan reformasi hukum, telah dikembangkan alternatif penyelesaian sengketa, baik menyelesaikan di pengadilan maupun di luar pengadilan.<sup>2</sup>

Salah satu wujud penyelenggaraan perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai alternatif penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa

---

<sup>1</sup> Yusuf Shofie, "*Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori & Praktek Penegakan Hukum*", (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), Hal 12.

<sup>2</sup> Yusuf Shofie, "*Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*", (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009), Hal. 24.

konsumen diluar pengadilan. BPSK merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat eksklusif dibidang perlindungan konsumen. BPSK disebut juga institusi non struktural yang memiliki fungsi sebagai “institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana”.

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberikan konsultasi perlindungan konsumen (Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen) dapat dipandang sebagai upaya sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, baik terhadap konsumen ataupun terhadap pelaku usaha. Konsultasi yang diberikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen, baik dengan cara konsiliasi, mediasi ataupun arbitrase.<sup>3</sup>

Hal ini merupakan perhatian yang besar dari pemerintah dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia. Kenyataan lapangan bahwa beberapa konsumen tidak terlindungi akibat ketidaktahuan terhadap mekanisme perlindungan hukum yang harus mereka lakukan, secara umum seperti masalah.

Pemohon menjelaskan kronologi dan tuntutan bahwa pada hari Selasa, 12 Desember 2017, Pemohon memesan satu unit Handphone Samsung J3 Pro melalui BUKALAPAK.COM, kemudian Pemohon transfer dari ATM BNI Rekening Pemohon ke rekening milik Termohon a.n BUKALAPAK.COM (No.Rek 0238272088) Jam 12.11. Setelah transfer sejumlah Rp. 1.560.826 ke rekening Termohon, Pemohon tidak mendapat SMS Konfirmasi sudah membayar dari Termohon. Padahal biasanya mendapat, karena sebelum-sebelumnya Pemohon juga pernah memesan barang dari Termohon dan mendapat sms konfirmasi. Kemudian Pemohon email ke Termohon melalui hubungi Termohon, tanpa menggunakan *email* dan *password*, melalui *guest user*.

---

<sup>3</sup> Yusuf Shofie, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori & Praktek Penegakan Hukum*”, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), Hal 21.

Kemudian pada tanggal 14 Desember 2017, sekitar jam 18.00, Pemohon cek distatus barang, barang diklaim sudah diterima Pemohon, padahal nyatanya tidak ada. Kemudian Pemohon lapor ke Polda Metro Jaya, Polda Metro Jaya menganjurkan Pemohon terlebih dahulu bicara ke Termohon. Tanggal 15 Desember 2017 Pemohon bertemu dengan Termohon ingin dana Pemohon dikembalikan. Karena faktanya Pemohon tidak terima barang. Pemohon menuntut Termohon untuk mengembalikan seluruh uang yang sudah di transfer kepada Termohon sebesar Rp. 1.560.826.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk membahas persoalan dalam sebuah tulisan skripsi yang berjudul: **“TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* MELALUI MEDIASI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PROVINSI DKI JAKARTA.” (STUDI KASUS PENETAPAN NOMOR: 004/PNTP/BPSK-DKI/I/2018).**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas dapat dikemukakan beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimanakah proses penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta?
2. Bagaimanakah tanggungjawab penyedia layanan jual beli *online* dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengkea Konsumen Provinsi DKI Jakarta Berdasarkan Penetapan Nomor: 004/PNTP/BPSK-DKI/I/2018)?
3. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen dalam kasus jual beli *online* menurut pandangan Islam?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang hendak dicapai yaitu:

- a. Untuk menganalisis bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta.
- b. Untuk menganalisis bagaimana tanggungjawab penyedia layanan jual beli *online* dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta berdasarkan Penetapan Nomor: 004/PNTP/BPSK-DKI/I/2018.
- c. Untuk menganalisis bagaimana penyelesaian sengketa konsumen dalam kasus jual beli *online* melalui mediasi menurut pandangan Islam.

### 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki kontribusi secara teoritis dan praktis, antara lain sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis.

- a. Penelitian ini memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan masukan pemikiran dibidang ilmu hukum, khususnya dalam perlindungan konsumen.
- b. Memberikan tambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagaimana hukum Islam dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

#### 2. Manfaat Praktis.

- a. Penelitian ini memberikan manfaat bagi teman-teman Fakultas Hukum Universitas YARSI khususnya bagi penulis mengenai hukum perlindungan hukum di Indonesia.
- b. Penelitian ini bermanfaat bagi para pihak yang bergelut di dalam bidang perlindungan konsumen dan dapat dijadikan bahan referensi.

#### D. Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus, yang ingin atau yang akan diteliti. Berdasarkan judul yang penulis buat, maka didapat beberapa definisi atau pengertian sebagai berikut:

1. Sengketa Konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi dan/atau memanfaatkan jasa.<sup>4</sup>
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>5</sup>
3. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>6</sup>
4. Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>7</sup>
5. Transaksi *Online* adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.<sup>8</sup>
6. Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk

---

<sup>4</sup> Pasal 1 angka 8, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001.

<sup>5</sup> Pasal 1 angka 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>6</sup> *Ibid*, Pasal 1 angka 3.

<sup>7</sup> *Ibid*, Pasal 1 angka 11.

<sup>8</sup> Pasal 1 angka 2, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.<sup>9</sup>

7. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.<sup>10</sup>

## **E. Metode Penelitian**

Pengertian penelitian menurut Soerjono Soekanto adalah kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisis dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisiten yang bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran dalam penulisan ini diperlukan metode penelitian agar penelitian ini mempunyai arah yang jelas. Metode penelitian adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menentukan atau memperoleh data yang diperlukan untuk memahami objek penelitian sehingga penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Dalam penulisan ini menerapkan tipe penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data skunder. Penelitian hukum nortmatif yang dilakukan adalah penelitian terhadap asas-asas hukum dan peraturan peraturan yang terkait dengan masalah yang diteliti.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Pasal 1 angka 7, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007.

<sup>10</sup> *Ibid*, Pasal 1 angka 12.

<sup>11</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, cet. 3, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2014), Hal. 52.

<sup>12</sup> *Ibid*.

## 2. Jenis Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data skunder, data skunder adalah data yang didapatkan dari bahan pustaka berupa buku-buku dan segala peraturan perundang-undangan atau dokumentasi.<sup>13</sup> Penelitian ini menggunakan tiga bahan hukum, yaitu bahan hukum primer, sekunder, tersier.

### a. Bahan Hukum Primer

Yaitu bahan-bahan yang mengikat dan terdiri dari:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

### b. Bahan Hukum Sekunder

yaitu bahan-bahannya memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan hukum primer yang terdiri dari hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti di antaranya buku, majalah, artikel, laporan-laporan penelitian, jurnal-jurnal, skripsi, tesis, maupun disertasi dan dokumen yang berasal dari internet.

### c. Bahan hukum tersier

Yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan skunder, contohnya adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia, Ensiklopedia dan Kamus Hukum.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian hukum, data yang akan digunakan senantiasa bergantung pada ruang lingkup dan tujuan yang akan dilakukan, berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis berupa penelitian hukum normatif maka teknik pengumpulan datanya melalui studi dokumentasi atau bahan pustaka.

---

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, cet.17, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), Hal. 12.



#### 4. Penyajian dan Analisis Data

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan bahan-bahan yang diperoleh dari tinjauan kepustakaan yang bersumber dari buku-buku dan literatur-literatur yang terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi. Penelitian hukum ini berupa penelitian hukum normatif yang menelaah data sekunder. Data yang digunakan adalah data kualitatif, data yang terkumpul kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk deskripsi kalimat teks untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

#### F. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian terbagi dalam 5 (lima) bab dan akan disusun secara sistematis di mana antara bab yang satu dengan bab lainnya merupakan satu kesatuan.

- BAB I Merupakan bab pendahuluan yang menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, kerangka konseptual, dan sistematika penulisan.
- BAB II Merupakan bab yang menguraikan kerangka teoritis mengenai jual beli *online*, sengketa konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- BAB III Merupakan bab yang menguraikan jawaban dari rumusan masalah yang ada terkait penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dalam kasus Penetapan Nomor: 004/PNTP/BPSK-DKI/I/2018.
- BAB IV Merupakan bab yang berisi uraian tentang penyelesaian sengketa konsumen menurut pandangan hukum Islam.
- BAB V Merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran.