

PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen WKP II Banten)

Arini Rahman¹, Iron Fajrul Aslami², Aris Setyanto Pramono³

^{1,2,3}Universitas Bina Bangsa

arinirahman21@gmail.com

ABSTRACT; *The Rapid Growth Of E-Commerce Has Created Various Consumer Disputes That Require Fast And Appropriate Resolution Mechanisms. The Consumer Dispute Settlement Agency (Bpsk) Of Service Area Ii Banten Serves As An Alternative Institution To Protect Consumer Rights, Yet Its Effectiveness Remains Under Discussion. This Study Aims To Analyze The Role Of Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen In Resolving E-Commerce Disputes In WKP II Banten, Focusing On The Process, Challenges, And Outcomes Achieved. The Research Employed An Empirical Juridical Approach, Combining Literature Review, Analysis Of Laws And Regulations, And Interviews With Related Parties, Including Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Members And Consumers Who Have Filed Disputes. Data Were Analyzed Qualitatively Through Reduction, Presentation, And Conclusion Drawing Techniques. The Findings Show That Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen WKP II Banten Has Carried Out Its Dispute Resolution Functions Through Mediation, Arbitration, And Adjudication. These Processes Are Relatively Faster And Simpler Compared To Litigation.*

Keywords: *E-Commerce, Consumer Protection, Bpsk.*

ABSTRAK; Pesatnya Perkembangan *E-Commerce* Memunculkan Berbagai Sengketa Konsumen Yang Membutuhkan Mekanisme Penyelesaian Cepat Dan Tepat. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Wilayah Kerja Pelayanan Ii Banten Hadir Sebagai Lembaga Alternatif Untuk Melindungi Hak Konsumen, Namun Efektivitasnya Masih Menjadi Perdebatan. Penelitian Ini Bertujuan Menganalisis Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa *E-Commerce* Di WKP II Banten, Dengan Fokus Pada Proses, Kendala, Dan Hasil Yang Dicapai. Metode Penelitian Yang Digunakan Adalah Pendekatan Yuridis Empiris Dengan Memadukan Studi Kepustakaan, Analisis Peraturan Perundang-Undangan, Serta Wawancara Dengan Pihak Terkait, Baik Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Maupun Konsumen Yang Pernah Mengajukan Sengketa. Data Dianalisis Secara Kualitatif Melalui Teknik Reduksi, Penyajian, Dan Penarikan Kesimpulan. Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen WKP II Banten Telah Melaksanakan Fungsi Penyelesaian Sengketa Konsumen *E-Commerce* Melalui

Mediasi, Arbitrase, Dan Ajudikasi. Proses Ini Relatif Lebih Cepat Dan Sederhana Dibanding Jalur Litigasi.

Kata Kunci: *E-Commerce*, Perlindungan Konsumen, *Bpsk*.

PENDAHULUAN

Perkembangan *E-Commerce* Di Indonesia Mengalami Akselerasi Signifikan Dalam Lima Tahun Terakhir, Terutama Setelah Pandemi Covid-19 Mempercepat Peralihan Perilaku Konsumen Ke Ranah Digital. *E-Commerce* Tidak Hanya Menjadi Kanal Alternatif Untuk Berbelanja, Tetapi Telah Bertransformasi Menjadi Kebutuhan Utama Masyarakat Dalam Memenuhi Kebutuhan Sehari-Hari. Berdasarkan Laporan *Google*, *Temasek*, Dan *Bain & Company*, Nilai Ekonomi Digital Indonesia Mencapai Usd 82 Miliar Pada 2023 Dan Diproyeksikan Terus Tumbuh Hingga Menembus Usd 109 Miliar Pada 2025.¹ Peningkatan Ini Mengindikasikan Bahwa *E-Commerce* Telah Menjadi Bagian Integral Dalam Aktivitas Ekonomi Nasional.

Transaksi *E-Commerce* Memiliki Karakteristik Yang Unik Karena Cenderung Lintas Wilayah Dan Tidak Melibatkan Tatap Muka Langsung Antara Konsumen Dan Penjual. Bukti Transaksi Pun Seringkali Bersifat Digital, Seperti *Screenshot*, *Email*, Atau Rekaman Percakapan, Yang Memerlukan Pendekatan Hukum Dan Prosedural Yang Berbeda Dibandingkan Transaksi Konvensional. Di Sinilah Letak Urgensi Keberadaan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Yang Adaptif Terhadap Era Digital. Salah Satu Regulasi Utama Yang Mengatur Perlindungan Konsumen Di Indonesia Adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Yang Memberikan Dasar Hukum Bagi Konsumen Untuk Menuntut Haknya Atas Keamanan, Kenyamanan, Dan Keadilan Dalam Bertransaksi.

Undang-Undang Tersebut Mengatur Hak Konsumen Secara Substantif Sekaligus Memuat Ketentuan Institusional Melalui Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Sebagai Lembaga Nonlitigasi Dalam Menyelesaikan Sengketa Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menjadi Penting Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Yang Lebih Cepat, Murah, Dan Sederhana Dibandingkan Jalur Peradilan Umum. Di Provinsi Banten, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Memiliki Mandat Untuk Menyelesaikan

¹ Google, *e-Conomy SEA 2023*, (Jakarta, Google Press, 2023) <https://economysea.withgoogle.com>, diakses pada 10 juni 2025.

Sengketa Konsumen Melalui Mekanisme Mediasi, Konsiliasi, maupun Arbitrase Sesuai Amanat Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. Namun, Dalam Praktikny, Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Banten Dalam Menangani Sengketa Akibat Transaksi *E-Commerce* Masih Menghadapi Tantangan Yang Kompleks. Sebagian Besar Konsumen Belum Mengetahui Keberadaan Dan Mekanisme Kerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Terutama Dalam Konteks Transaksi Digital.

TINJAUAN TEORI

1. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen Merupakan Bagian Dari Sistem Hukum Ekonomi Yang Bertujuan Menjaga Keseimbangan Antara Kepentingan Pelaku Usaha Dan Konsumen. Konsep Ini Dibangun Atas Dasar Bahwa Konsumen Adalah Pihak Yang Rentan Dalam Transaksi Perdagangan, Khususnya Dalam Kondisi Informasi Yang Tidak Seimbang. Dalam Praktikny, Perlindungan Konsumen Bertujuan Memberikan Kepastian Hukum, Keadilan, Serta Rasa Aman Kepada Masyarakat Dalam Mengonsumsi Barang Dan Jasa. Perlindungan Hukum Itu Sendiri Adalah Pemberian Kepastian Atau Jaminan Bahwa Seseorang Yang Melakukan Kewajiban Telah Dilindungi Oleh Hukum²

Lingkup Perlindungan Konsumen Tidak Hanya Terbatas Pada Aspek Hukum Semata, Tetapi Juga Mencakup Dimensi Sosial Dan Edukatif. Perlindungan Ini Meliputi Pengawasan Terhadap Produk, Penyediaan Informasi Yang Benar Dan Jelas, Serta Akses Konsumen Terhadap Mekanisme Pengaduan Atau Penyelesaian Sengketa Bila Terjadi Pelanggaran.³ Artinya, Upaya Perlindungan Konsumen Mencakup Tindakan Preventif Untuk Mencegah Kerugian Serta Tindakan Represif Untuk Memberikan Pemulihan Ketika Kerugian Telah Terjadi. Dengan Demikian, Teori Ini Bekerja Dalam Dua Jalur Sekaligus Untuk Memastikan Keseimbangan Dalam Aktivitas Ekonomi.

2. Teori Alternatif Penyelesaian Sengketa

Alternative Dispute Resolution (Adr) Adalah Mekanisme Penyelesaian Sengketa Yang Dilakukan Di Luar Proses Litigasi Formal Pengadilan. Adr Dikembangkan Sebagai Respon

² Dr. Filep Wamafma, S.H., M.Hum. perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce (jawa tengah, 2023), hlm. 47.

³ Siregar, S. P. (2024). *Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai UNDANG-UNDANG No. 8 Tahun 1999. Journal of Law, Administration, and Social Sciences*, <https://jurnalku.org/index.php/jolas/article/view/619>, hlm. 3. diakses pada 21 juni 2025

Terhadap Kelemahan Sistem Pengadilan Konvensional Yang Seringkali Lambat, Mahal, Dan Terjebak Dalam Prosedur Yang Kaku. Mekanisme Ini Bertujuan Untuk Memberikan Solusi Yang Adil, Cepat, Dan Fleksibel Sesuai Kebutuhan Para Pihak Yang Bersengketa. Melalui Pendekatan Yang Lebih Informal Dan Partisipatif, Adr Menempatkan Penyelesaian Sengketa Sebagai Proses Kolaboratif Yang Mengutamakan Kesepakatan Bersama, Bukan Paksaan Hukum Semata.⁴

Tujuan Utama Adr Adalah Menciptakan Penyelesaian Yang Tidak Hanya Efektif Secara Waktu Dan Biaya, Tetapi Juga Mampu Menjaga Hubungan Baik Antara Pihak-Pihak Yang Bersengketa. Hal Ini Penting Terutama Dalam Konteks Sengketa Bisnis Atau Konsumen Yang Berkelanjutan, Di Mana Kerjasama Jangka Panjang Tetap Diinginkan. Adr Memungkinkan Pihak Yang Bersengketa Untuk Berkomunikasi Secara Lebih Personal Dan Humanistik, Memfasilitasi Negosiasi Yang Lebih Fleksibel Dibandingkan Dengan Pengadilan Yang Formal Dan Cenderung Mengedepankan Kekuatan Hukum Secara Absolut.

Beberapa Bentuk Adr Yang Umum Dipraktikkan Meliputi Mediasi, Arbitrase, Dan Konsiliasi. Mediasi Merupakan Proses Fasilitasi Yang Melibatkan Pihak Ketiga Netral Yang Membantu Para Pihak Menemukan Titik Temu Tanpa Memberikan Keputusan Mengikat. Arbitrase, Berbeda Dengan Mediasi, Melibatkan Arbiter Yang Memberikan Keputusan Akhir Dan Mengikat Berdasarkan Kesepakatan Sebelumnya. Sedangkan Konsiliasi Memiliki Peran Yang Mirip Dengan Mediasi, Tetapi Konsiliator Cenderung Lebih Aktif Memberikan Saran Atau Solusi Kepada Pihak Yang Bersengketa. Di Indonesia, Mediasi Dianggap Paling Cocok Secara Budaya Karena Mengedepankan Prinsip Musyawarah Dan Mufakat Yang Sudah Lama Menjadi Tradisi Dalam Penyelesaian Konflik Sosial.

3. Teori Akses Terhadap Keadilan (*Access To Justice*)

Konsep Akses Terhadap Keadilan Mengacu Pada Kemampuan Setiap Individu Untuk Memperoleh Perlindungan Hukum Yang Efektif, Adil, Dan Mudah Dijangkau, Tidak Terkecuali Konsumen Dalam Konteks Perlindungan Konsumen. Hal Ini Mencakup Akses Tidak Hanya Secara Formal Ke Pengadilan, Tetapi Juga Akses Terhadap Informasi Hukum, Mekanisme Penyelesaian Sengketa Alternatif, Dan Perlindungan Dari Lembaga Yang

⁴ Suma, M. I. (2024). *Penyelesaian Sengketa E-commerce Melalui Online Dispute Resolution*. Khairun Law Journal, hlm. 61

Berwenang.⁵ Dalam Konteks E-Commerce, Akses Terhadap Keadilan Menjadi Semakin Kompleks Karena Dinamika Transaksi Digital Yang Melibatkan Berbagai Pihak Lintas Yurisdiksi Serta Penggunaan Teknologi Sebagai Media Transaksi Dan Penyelesaian Sengketa.

Menurut Pandangan Kontemporer, Akses Keadilan Harus Dipandang Sebagai Suatu Rangkaian Kondisi Yang Memungkinkan Konsumen Memperoleh Perlindungan Hukum Secara Menyeluruh Dan Berkelanjutan. Selain Itu, Akses Ini Juga Menuntut Tersedianya Layanan Penyelesaian Sengketa Yang Mudah Diakses Dan Efisien, Sehingga Konsumen Tidak Terbebani Oleh Prosedur Hukum Yang Berbelit-Belit Dan Biaya Yang Tinggi. Kondisi Ini Sangat Penting, Terutama Mengingat Rendahnya Literasi Hukum Konsumen Yang Menyebabkan Banyak Konsumen Kesulitan Memahami Hak-Haknya Dalam Transaksi *E-Commerce*.⁶ Faktor Utama Yang Mempengaruhi Akses Konsumen Terhadap Mekanisme Penyelesaian Sengketa Adalah Tingkat Literasi Hukum Yang Masih Rendah Di Kalangan Masyarakat. Banyak Konsumen Belum Memahami Hak Dan Kewajibannya, Serta Mekanisme Hukum Yang Dapat Digunakan Untuk Menyelesaikan Sengketa. Kondisi Ini Mengakibatkan Keadilan Hanya Dapat Dinikmati Oleh Mereka Yang Memiliki Pengetahuan Dan Kemampuan Untuk Menempuh Jalur Hukum

METODE PENELITIAN

Penelitian Ini Menggunakan Metode Penelitian Hukum Normatif, Yang Didasarkan Pada Analisis Mendalam Terhadap Peraturan Perundang-Undangan, Asas Hukum, Doktrin, Dan Konsep Hukum Yang Berlaku. Penelitian Hukum Normatif Bersifat Preskriptif Dan Teoritis, Bukan Deskriptif-Empiris, Sehingga Fokus Utama Analisisnya Adalah Norma Hukum Tertulis Dan Bukan Perilaku Hukum Langsung Masyarakat. Dalam Konteks Ini, Metode Hukum Normatif Dipilih Karena Permasalahan Yang Dihadapi Adalah Efektivitas Penerapan Norma Hukum Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Yang Terjadi Dalam Konteks Perdagangan Elektronik, Khususnya Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), Berdasarkan Sistem Hukum Yang Berlaku Di Indonesia.

⁵ Pusung, G. S. P. G. S. (2024). *Urgensi Revisi UNDANG-UNDANG Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce. Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum*, 8(1), <https://journal.forikami.com/index.php/dassollen/article/view/740>, diakses pada 9 juli 2025.

⁶ Royani, E., & Huzair, M. I. (2023). *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Pencantuman Harga*, https://www.researchgate.net/publication/371830037_PERLINDUNGAN_HUKUM_KONSUMEN_DALAM_PELAKSANAAN_PENCANTUMAN_HARGA_PADA_RUMAH_MAKAN, diakses pada 9 juni 2025.

Metode Merupakan Suatu Penjelasan Dari Seluruh Rangkaian Yang Akan Dilakukan Dengan Tujuan Untuk Menjawab Pokok Permasalahan Sekaligus Untuk Membuktikan Hipotesis (Dugaan Awal) Yang Dikemukakan.⁷

Pendekatan Yang Digunakan Dalam Konteks Penelitian Normatif Adalah Pendekatan Perundang-Undangan Dan Pendekatan Konseptual. Pendekatan Perundang-Undangan Dilakukan Dengan Mengkaji Berbagai Peraturan Perundang-Undangan Seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Peraturan Menteri Perdagangan Dan Perindustrian, Serta Peraturan Teknis Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sementara Itu, Pendekatan Konseptual Digunakan Untuk Memahami Teori Dan Asas Hukum Terkait Perlindungan Konsumen Digital Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Era *E-Commerce*.⁸ Untuk Menunjang Validitas Dan Kedalaman Analisis, Penelitian Ini Menggunakan Beberapa Pendekatan Sebagai Berikut:

- a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)
- b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)
- c. Pendekatan Kasus (*Case Approach*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) WKP II Provinsi Banten Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Yang Timbul Akibat Transaksi *E-Commerce*

Transaksi *E-Commerce* Memiliki Karakteristik Yang Unik Karena Cenderung Lintas Wilayah Dan Tidak Melibatkan Tatap Muka Langsung Antara Konsumen Dan Penjual. Bukti Transaksi Pun Seringkali Bersifat Digital, Seperti *Screenshot*, *Email*, Atau Rekaman Percakapan, Yang Memerlukan Pendekatan Hukum Dan Prosedural Yang Berbeda Dibandingkan Transaksi Konvensional. Di Sinilah Letak Urgensi Keberadaan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Yang Adaptif Terhadap Era Digital. Salah Satu Regulasi Utama Yang Mengatur Perlindungan Konsumen Di Indonesia Adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Yang Memberikan Dasar Hukum Bagi Konsumen Untuk Menuntut Haknya Atas Keamanan, Kenyamanan, Dan Keadilan Dalam Bertransaksi.⁹

⁷ Universitas Bina Bangsa, *Pedoman Penulisan Skripsi 2025*, hlm. 9-10

⁸ *Ibid* Hal. 57

⁹ Dr. Fliep Wamafma, S.H., M.Hum, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. hlm. 22

Undang-Undang Tersebut Mengatur Hak Konsumen Secara Substantif Sekaligus Memuat Ketentuan Institusional Melalui Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Sebagai Lembaga Nonlitigasi Dalam Menyelesaikan Sengketa Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menjadi Penting Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Yang Lebih Cepat, Murah, Dan Sederhana Dibandingkan Jalur Peradilan Umum. Di Provinsi Banten, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Memiliki Mandat Untuk Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Mekanisme Mediasi, Konsiliasi, Maupun Arbitrase Sesuai Amanat Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. Namun, Dalam Praktiknya, Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Banten Dalam Menangani Sengketa Akibat Transaksi *E-Commerce* Masih Menghadapi Tantangan Yang Kompleks. Sebagian Besar Konsumen Belum Mengetahui Keberadaan Dan Mekanisme Kerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Terutama Dalam Konteks Transaksi Digital.¹⁰ Transaksi Jual Beli Yang Dilakukan Melalui Internet Dikenal Dengan Istilah *E-Commerce*, Yang Secara Umum Merujuk Pada Kegiatan Perdagangan Yang Berlangsung Secara Elektronik.¹¹

Berdasarkan Hasil Wawancara Tertulis Dengan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen WKP II Banten Bapak Puadudin, S.Pd.I, Diketahui Bahwa *“Pada Prinsipnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Hanya Membantu Orang Orang Yang Bersengketa, Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha, Atau Antara Pembeli Dengan Penjual, Ketika Mereka Tidak Bisa Menyelesaikan Masalah Dan Itu Baru Masuk Ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Hanya Memfasilitasi Antara Para Pihak Yang Bersengketa, Ada Tiga Proses Yang Bisa Dilakukan Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Ini Mulai Dari, Mediasi, Konsiliasi Dan Arbitrase, Tetapi Rata Rata Yang Mengajukan Sengketa E-Commerce Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Itu Adalah Mediasi Belum Sampai Di Arbitrase. Karena Dari Beberapa Kasus Sengketa E-Commerce Telah Menemukan Titik Terang Dan Tidak Sampai Ke Persidangan.”*¹²

Secara Normatif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undangpk) Telah Menetapkan Kerangka Hukum Yang Cukup

¹⁰ Saputra, Dedi dan Hendrawan, Agus, *Perlindungan Konsumen di Era E-commerce*, (Yogyakarta, Gava Media, 2023), hlm.102.

¹¹ *Ibid*, hlm. 1.

¹² Wawancara Penelitian, Bapak Puadudin, S.Pd.I , Ketua Pengadilan Negeri Pandeglang, 18 juli 2025

Menyeluruh Dalam Menjamin Dan Melindungi Hak-Hak Konsumen, Termasuk Hak Atas Keamanan, Kenyamanan, Serta Kejelasan Informasi Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik.¹³

Namun Dalam Praktiknya, Ketentuan Tersebut Masih Jauh Dari Implementasi Ideal, Khususnya Dalam Konteks Transaksi E-Commerce Yang Terus Berkembang Pesat. Ketidakterlaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Sebagaimana Amanat Pasal 19 Ayat (1) Menunjukkan Adanya Kesenjangan Antara Regulasi Normatif Dengan Realitas Empiris Di Lapangan. Pelaku Usaha Sering Kali Menghindari Tanggung Jawab Melalui Berbagai Klausul Baku Atau Mekanisme Distribusi Risiko Yang Tidak Adil Bagi Konsumen. Situasi Ini Diperparah Oleh Kelemahan Infrastruktur Hukum Dalam Mengakomodasi Pembuktian Digital, Seperti Validitas Alat Bukti Elektronik Yang Sering Kali Diperdebatkan Dalam Proses Penyelesaian Sengketa.

Teori *Access To Justice* Menjadi Sangat Relevan Dalam Mengkaji Sejauh Mana Lembaga Penyelesaian Sengketa, Seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), Menunjukkan Keberpihakannya Terhadap Masyarakat, Khususnya Konsumen Yang Menjadi Pihak Lemah Dalam Transaksi Digital. Sebagaimana Dalam Perkara Konservasi Lingkungan Hidup, Di Mana Hakim Dituntut Untuk Bersikap Progresif Dalam Menilai Bukti-Bukti Tidak Langsung Dan Menelusuri Keterlibatan Pihak Yang Berperan Secara Tidak Kasatmata, Pendekatan Serupa Juga Semestinya Diterapkan Dalam Konteks Perlindungan Konsumen Digital. Hakim Atau Mediator Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Perlu Mengedepankan Pendekatan Substantif, Yaitu Memihak Pada Keadilan Materiil, Bukan Semata-Mata Pada Aspek Formalitas Pembuktian.

Peneliti Berpendapat Bahwa Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Digital Memiliki Dimensi Strategis Yang Serupa Dengan Peran Penadahan Dalam Kejahatan Konservasi. Dalam Konteks Ini, Pelaku Usaha Yang Secara Sadar “Menampung” Atau Mendistribusikan Barang Rusak, Ilegal, Palsu, Atau Tidak Sesuai Standar Tanpa Memberikan Informasi Yang Transparan Kepada Konsumen, Dapat Dikualifikasikan Sebagai Bentuk Penadah Digital. Mereka Bukan Sekadar Perantara Pasif, Melainkan Bagian Integral Dari Rantai Distribusi Yang Menormalisasi Pelanggaran Terhadap Hak Konsumen. Penetapan Pelaku Usaha Semata-Mata Sebagai Penyedia Layanan Logistik Atau Platform Netral Seperti Yang Kerap Diklaim

¹³ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Oleh Marketplace Atau Aplikasi Jual-Beli Daring Tidak Lagi Relevan Dalam Realitas Hukum Modern Yang Menuntut Tanggung Jawab Substantif.

B. Kendala Dan Tantangan Yang Dihadapi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen WKP II Banten

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) WKP II Banten Menghadapi Berbagai Kendala Yang Bersifat Struktural, Teknis, Maupun Kultural Dalam Menjalankan Fungsinya Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen. Di Tengah Pesatnya Perkembangan *E-Commerce* Yang Ditandai Oleh Kompleksitas Transaksi Digital Dan Dinamika Pasar Yang Serba Cepat, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dituntut Untuk Mampu Beradaptasi Dengan Sistem Berbasis Teknologi Informasi. Namun Pada Praktiknya, Sebagian Besar Prosedur Yang Dijalankan Masih Bersifat Manual, Konvensional, Dan Belum Terintegrasi Ke Dalam Sistem Digital Yang Responsif.

Berdasarkan Hasil Wawancara Tertulis Dengan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen WKP II Banten Bapak Puadudin, S.Pd.I, Diketahui Bahwa *“Kalau Tantangan Nya Kembali Lagi Ke Regulasi Dimana Undang- Undang No 8 Tahun 1999 Itu Belum Memasukan Atau Mengamanatkan Kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Adanya Wewenang Atau Hak Eksekusi, Beda Dengan Peradilan Lain, Kendala Yang Sering Terjadi Seperti Kurangnya Literasi Dari Masyarakat, Sistem Nya Masih Manual, Terus Kalau Untuk Tantangan Nya Sendiri Seperti, Adaptasi Kepada Digital Yang Masih Lemah, Ketidaksiapan Sdm Nya, Dan Yang Paling Menonjol Menurut Saya Itu Rendahnya Kesadaran Konsumen Terhadap Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.”*¹⁴

Dalam Teori *Access To Justice* Menekankan Bahwa Sistem Hukum Seharusnya Mampu Memberikan Kemudahan, Keterjangkauan, Dan Daya Tanggap Terhadap Kebutuhan Masyarakat Secara Luas, Termasuk Dalam Konteks Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Era Digital. Namun, Realitas Di Wilayah Banten Menunjukkan Bahwa Literasi Digital Dan Hukum Masyarakat Masih Tergolong Rendah, Sehingga Menghambat Akses Efektif Terhadap Lembaga Seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen WKP II Banten. Di Sisi Lain, Sumber Daya Manusia Di Lingkungan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Juga Belum Sepenuhnya Dibekali Dengan Pelatihan Yang Memadai Terkait Pembuktian Digital Dan

¹⁴ Wawancara Penelitian, Bapak Puadudin, S.Pd.I, Ketua Pengadilan Negeri Pandeglang, 18 juli 2025

Mekanisme *Online Dispute Resolution* (Odr), Yang Seharusnya Menjadi Solusi Utama Dalam Menangani Sengketa E-Commerce.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2021 Yang Menjadi Acuan Pelaksanaan Teknis Bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Juga Belum Secara Eksplisit Mengatur Tata Cara Penyelesaian Sengketa Digital, Baik Dari Sisi Prosedur Penerimaan Pengaduan Secara Daring Maupun Penyelenggaraan Sidang Melalui Sistem Online. Akibatnya, Konsumen Digital Yang Hendak Mencari Keadilan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Masih Menghadapi Hambatan Prosedural Yang Menyulitkan, Sementara Pelaku Usaha *E-Commerce* Justru Beroperasi Dengan Sistem Yang Sepenuhnya Digital Dan Adaptif.

Penulis Berpendapat Bahwa Berbagai Kendala Yang Dihadapi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen WKP II Banten Tidak Semata-Mata Merupakan Cerminan Dari Kelemahan Internal Lembaga, Melainkan Juga Menunjukkan Minimnya Komitmen Negara Dalam Membangun Sistem Perlindungan Konsumen Yang Responsif Dan Adaptif Terhadap Tantangan Di Era Digital. Ketertinggalan Dalam Hal Digitalisasi, Kompetensi Sumber Daya Manusia, Dan Ketiadaan Standar Operasional Prosedur (Sop) Berbasis Teknologi Menandakan Bahwa Agenda Perlindungan Konsumen Masih Belum Menjadi Prioritas Dalam Kebijakan Pelayanan Publik. Untuk Itu, Diperlukan Reformasi Mendalam Terhadap Sistem Kerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Yang Mencakup Pelatihan Aparat Dalam Hal Pembuktian Digital Dan Penyelesaian Sengketa Daring, Penyusunan Sop Yang Sesuai Dengan Karakteristik Transaksi Elektronik, Serta Investasi Negara Dalam Infrastruktur Teknologi Yang Memadai.

Pandangan Ini Sejalan Dengan Temuan Rachman Tahun 2022 Yang Menyatakan Bahwa Sebagian Besar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Belum Siap Secara Struktural Dan Kultural Dalam Menghadapi Kompleksitas Sengketa Digital Karena Masih Beroperasi Dengan Paradigma Penyelesaian Konvensional.¹⁵

Dukungan Lebih Lanjut Juga Ditemukan Dalam Studi Oleh Zalifah Tahun 2023 Yang Menunjukkan Bahwa Rendahnya Pemahaman Masyarakat Terhadap Mekanisme Perlindungan Konsumen, Ditambah Dengan Implementasi Hukum Yang Belum Sesuai Dengan

¹⁵ Rachman, D. (2022). *Kesiapan BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN dalam Menyikapi Sengketa Konsumen Digital*. hlm. 34. Diakses pada 17 juli 2025

Perkembangan Transaksi Digital, Menjadi Penyebab Utama Gagalnya Penyelesaian Sengketa Secara Adil Dan Komprehensif, Khususnya Dalam Konteks *E-Commerce*.¹⁶

Urgensinya Semakin Tinggi Seiring Dengan Lonjakan Transaksi Digital Di Masyarakat, Terutama Setelah Pandemi Covid-19 Yang Mendorong Pergeseran Masif Ke Perdagangan Daring. Meningkatnya Jumlah Pengaduan Konsumen Terkait Barang Yang Tidak Sesuai, Penipuan Online, Serta Layanan Yang Tidak Profesional Menegaskan Kebutuhan Akan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Yang Cepat, Murah, Dan Mudah Diakses. Dalam Kerangka Ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Idealnya Menjadi Garda Terdepan Perlindungan Konsumen Karena Bersifat Nonlitigasi, Tidak Memungut Biaya, Dan Seharusnya Lebih Dekat Dengan Masyarakat. Namun, Kenyataan Di Lapangan Menunjukkan Bahwa Lembaga Ini Belum Mampu Menjawab Tantangan Zaman. Ketidaksiapan Dalam Menghadapi Pembuktian Digital, Keterbatasan Infrastruktur Teknologi, Serta Rendahnya Literasi Hukum Masyarakat Banten Menjadi Faktor Utama Rendahnya Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Merespons Sengketa *E-Commerce*. Padahal, Perlindungan Konsumen Adalah Bagian Dari Hak Asasi Manusia Yang Dijamin Oleh Konstitusi, Dan Negara Berkewajiban Menyediakan Sistem Hukum Yang Memberikan Rasa Aman, Keadilan, Dan Kepastian Bagi Semua Warga Negara.

KESIMPULAN

Efektivitas Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen WKP II Banten Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Akibat Transaksi E-Commerce Secara Normatif Telah Memiliki Pijakan Hukum Yang Kokoh Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2021. Namun, Implementasi Di Lapangan Masih Menghadapi Berbagai Tantangan, Baik Yang Berasal Dari Kelemahan Internal Lembaga Maupun Faktor Eksternal Dari Masyarakat. Hingga Saat Ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belum Dilengkapi Dengan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Digital Seperti *Online Dispute Resolution (Odr)*, Padahal Transaksi *E-Commerce* Menuntut Penanganan Cepat, Berbasis Bukti Elektronik, Dan Dapat Diakses Secara Daring.

¹⁶ Zalifah, N. (2023). *Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Studi Lapangan di Banten*. hlm. 19.

DAFTAR PUSTAKA

- Saputra, Dedi Dan Hendrawan, Agus, *Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce*, (Yogyakarta, Gava Media, 2023)
- Brenda Kienan, *Small Business Solution, E-Commerce Untuk Perusahaan Kecil*, Alih Bahasa Frans Kowa, (Jakarta: Pt Elex Media Komputindo, 2001).
- Niniek Suparni, *Cyberspace Problematika Dan Antisipasi Pengaturannya*, (Jakarta:2009).
- Wahyuni, Siti. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Liberty, 2020).
- Dr. Filep Wamafma, S.H., M.Hum. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce* (Jawa Tengah, 2023).
- Perdana, J. F. P., Handayani, I. G. A. K. R., & Karjoko, L. (2020). *Perlindungan Konsumen Atas Hak Penggantian Kerugian*.
- Tamba, I. (2018). *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Untuk Sebagai Wujud Cita-Cita Perlindungan Konsumen Di Bidang Ekonomi*.
- Zulham, S.H. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Kencana).
- Dr. Filep Wamafma, S.H., M.Hum. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce* (Jawa Tengah, 2023).
- Pratama, E. A., & Idayanti, S. (2023). *Online Dispute Resolution Sebagai Solusi Sengketa E-Commerce*.
- Hartanto. (2024). *Perspektif Keadilan Pada Undang-Undang It*.
- Praditya, Y.Y., & Zulfiani, A. (2024). *Pertanggungjawaban Hukum Bagi Influencer Yang Mempromosikan Binary Options*.
- Simanjuntak, M. (2023). *Menjamin Keamanan Dan Kenyamanan Bertransaksi Di E-Commerce*. Policy Brief Pertanian, Kelautan Dan Biosains.
- Rena, R., Humairoh, I. D., & Rosmiawati, M. (2023). *Problematika Normatif Dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023*. Crepido.
- Raharjo, Satjipto (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Era Digital*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Universitas Bina Bangsa, *Pedoman Penulisan Skripsi 2025*.
- Miles, Matthew B., *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (California: Sage Publications, 2020).

Hartanto, Riyan, *Legal Dynamics Of Digital Disputes In Indonesia: E-Commerce Perspective* (Jakarta: Prenadamedia, 2024).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2021).

Suteki Dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum: Filsafat, Teori, Dan Praktik* (Depok: Rajawali Pers, 2020).

Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2022).

Sutopo, H. B., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Surakarta: Uns Press, 2021).

Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2021)..

Dr. Fliep Wamafma, S.H., M.Hum, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*.

Saputra, Dedi Dan Hendrawan, Agus, *Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce*, (Yogyakarta, Gava Media, 2023)