

Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* Secara *Online* di Kota Palu

Function of Consumer Dispute Resolution Body in Online Mobile Phone Purchase Transactions in Palu City

¹Adelia Fitriani Putri*, ²Haerani Husainy, ³Irmawaty Ambo
^{1,2,3}Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Palu
(*Email Korespondensi: adeliafitriani Putri@gmail.com)

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisa Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli alat elektronik *online* di Kota Palu dan untuk mengetahui dan menganalisa peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bagi konsumen dalam transaksi jual beli *Handphone* secara *online*. Metode Penelitian menggunakan tipe penelitian empiris. Hasil penelitian menemukan bahwa Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* Secara *Online* belum berjalan secara optimal, dimana masih kurangnya pemahaman dan pengetahuan sumber-sumber hukum dari para anggota BPSK kota Palu dalam penyelesaian sengketa jual beli *online* (*e-commerce*). Saran penelitian yaitu seyogyanya bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), agar bekerjasama dengan pemerintah untuk membuat aturan yang khusus mengenai perlindungan konsumen *e-commerce* beserta penyelesaiannya agar konsumen tidak bingung apabila ia mengalami sengketa, mengingat maraknya *trend* jual beli *onlinedan* sudah banyak kerugian yang dialami konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan; konsumen; transaksi online

Abstract

The purpose of research is to know and analyze Legal Protection for consumers in online electronic device buying and selling transactions in Palu City and to know and analyze the role of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) for consumers in mobile buying and selling transactions online. The Research Method uses empirical research types. The results found that the Function of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in online mobile phone trading transactions has not been optimally run, which is still a lack of understanding and knowledge of legal sources from members of BPSK palu city in the settlement of online trade disputes (e-commerce). The research advice is for the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), to work with the government to create specific rules regarding the perindungan of e-commerce consumers and their resolution so that consumers are not confused if they have a dispute, given the growing trend of online buying and the many losses experienced by consumers.

Keywords : Consumer; protection; online transactions

PENDAHULUAN

Kedudukan konsumen sebagai pihak yang menggunakan barang atau jasa semestinya mendapatkan perlindungan hukum. Memberikan perlindungan hukum berarti memberikan jaminan adanya kepastian hukum bagi konsumen dalam bertransaksi. Peran Pemerintah dalam hal ini sangat diharapkan, karena mengingat Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol untuk tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain, dengan tujuan agar mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai. Penyelenggaraan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pemerintah maupun masyarakat atau organisasi-organisasi konsumen haruslah bersifat positif.¹ Umumnya situs *e-commerce* memiliki *terms & condition* (syarat dan ketentuan) yaitu merupakan bentuk perjanjian antara *e-commerce* dengan konsumen sebagai penyelenggara situs yang mengatur syarat dan ketentuan penggunaan situs seperti ketentuan hak cipta, pembayaran, pengembalian barang/dana (*refund*) dan beberapa *e-commerce* juga memuat pilihan hukum dan ketentuan penyelesaian perselisihan, namun beberapa *e-commerce* besarmemuat ketentuan penyelesaian sengketa dilakukan di pengadilan. Yang menjadi masalah saat ini adalah bagaimana cara menyelesaikan sengketa apabila terdapat permasalahan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam transaksi *e-commerce* dalam nominal yang kecil hal ini menjadi sangat sulit karena transaksi online dilakukan dengan pelaku usaha yang tidak dikenal dan saat ini sudah banyak sengketa yang terjadi yang berkaitan dengan transaksi *e-commerce* namun apabila sengketa diajukan ke pengadilan biaya perkara bisa jadi lebih besar dibandingkan jumlah kerugian yang diderita konsumen, selain itu penyelesaiannya pun cenderung memakan waktu yang lama dan prosedur yang tidak efisien untuk konsumen yang dirugikan dengan nominal yang kecil. Melihat permasalahan diatas konsumen dalam transaksi *e-commerce* membutuhkan lembaga yang mampu menampung agar pengaduan dan penyelesaian masalah yang merugikan konsumen khususnya dalam transaksi *e-commerce* diperjuangkan.

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen terdapat pasal tentang lembaga yang dapat menjadi tempat bagi konsumen untuk menyelesaikan permasalahannya, yaitu melalui pengadilan (*litigasi*) dan diluar pengadilan (*non-litigasi*) atau *Alternative Dispute Resolution*, yaitu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK). Pengertian BPSK juga dapat ditemukan dalam Peraturan Menteri Perdagangan yaitu merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari Pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa di antara konsumen dengan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil jadi konsumen tidak perlu menyelesaikan lewat pengadilan. BPSK sebagaimana lahir dari Undang- Undang Perlindungan Konsumen dibentuk oleh pemerintah yang berada dibawah kementerian perindustrian dan perdagangan bukanlah lembaga pengadilan/ bagian dari institusi kekuasaan kehakiman.² BPSK sebagai lembaga non-struktural yang lain untuk konsumen dalam rangka penyelesaian perkara kecil/ sederhana/ *Small Claim Court* dengan prinsip penyelesaian sengketa murah, cepat dan sederhana.

METODE

Tipe penelitian ini adalah penelitian Empiris (lapangan) yaitu penulis melakukan penelitian langsung ke lokasi untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Penelitian yang dilaksanakan di lapangan adalah meneliti masalah yang sifatnya kualitatif, yakni penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian menghasilkan data deskriptif

¹Az. Nasution..*Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media. 2011 hlm. 145.

² Rochani Urip Salami & Rahadi Wasi Bintoro, "*Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-commerce)*", Fakultas Hukum Unsoed, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 13 No. 1 (Januari 2013), h., 131.

berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.³ Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif artinya, penulis menganalisis dan menggambarkan penelitian secara objektif dan mendetail untuk mendapatkan hasil yang akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* Secara *Online*

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menimbulkan adanya suatu gaya baru dalam sistem perdagangan. Hal tersebut dipengaruhi salah satunya dengan berkembangnya teknologi yang berbasis internet. Internet bukan lagi suatu hal yang baru dalam fase pertumbuhan dan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang sangat pesat ini telah membawa banyak perubahan bagi pola kehidupan sebagian masyarakat Indonesia. Dengan maraknya perkembangan *e-commerce* di Indonesia saat ini selain memberikan kemudahan, terdapat aspek negatif dari pengembangannya, yaitu berkaitan dengan persoalan keamanan dalam bertransaksi dengan menggunakan media *e-commerce*. Saat ini telah banyak muncul bentuk penyelewengan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Di dalam jual beli melalui internet, seringkali terjadi kecurangan. Kecurangan tersebut dapat menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang, dan cara pembayaran oleh konsumen seperti kecurangan yang menyangkut barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha, misalnya barang tersebut tidak dikirimkan kepada konsumen atau terjadi keterlambatan pengiriman yang berkepanjangan, terjadi kerusakan atas barang yang dikirimkan atau barang yang dikirimkan cacat, dan lain sebagainya.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat pada 2019 terdapat 23.229 pengaduan konsumen. Dari total 642 pengaduan umum, persentase tertinggi terdapat pada belanja *online* sebesar 16%.⁴ Pada dasarnya aturan yang mengatur *e-commerce* adalah Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, karena pada pelaksanaannya *e-commerce* adalah hubungan perikatan konsumen dengan pelaku usaha melalui media elektronik atau internet, sehingga kesepakatan ataupun kontrak yang tercipta adalah melalui media online/elektronik. Hampir sama dengan jual-beli konvensional yang dilakukan oleh masyarakat, jual-beli yang dilakukan masyarakat pada umumnya (konvensional) yaitu terdiri dari penawaran dan penerimaan sebab suatu kesepakatan selalu diawali dengan adanya penawaran oleh salah satu pihak dan penerimaan oleh pihak lainnya. Namun terdapat banyaknya kerugian yang dialami dan tidak pastinya Undang-Undang yang mengatur terkait penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* secara khusus membuat konsumen tidak mengetahui bagaimana cara berikut prosedur penyelesaiannya.

Bagaimanapun juga pembeli dalam transaksi *e-commerce* juga merupakan konsumen, maka hak-haknya terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen termasuk bagaimana konsumen *e-commerce* dapat menyelesaikan sengketa atas kerugian yang dialami. Sebagaimana hasil wawancara dengan Responden bahwa:⁵

Tabel 1. Data Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK

No	Tahun	Total Sengketa Konsumen	Keterangan
1	2017	22 Kasus	Telah diselesaikan
2	2018	25 Kasus	Telah diselesaikan

³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011, hlm. 6.

⁴<https://economy.okezone.com/read/2018/01/19/320/1847340/pengaduan-ylki-2017-paling-banyak-belanja-online?page=1>

⁵ Wawancara dengan Munajad Rifai, S.Sos. MAP, selaku Staf Pelayanan Pengaduan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palu Tanggal 20 Juli 2020

3	2019	12 Kasus	Telah diselesaikan
---	------	----------	--------------------

Sumber : Data primer BPSK di Kota palu

Dari uraian tabel 1, dapat dilihat bahwa penyelesaian sengketa *E-Commerce* selama 3 (tiga) tahun terakhir tidak ada yg diselesaikan oleh BPSK dimana BPSK Kota Palu belum melakukan penyelesaian sengketa pada sengketa *E-Commerce*, sebagaimana hasil wawancara dengan Responden bahwa :⁶

Tabel 2. Terkait Adanya Pengaduan Konsumen Dalam E-Commerce Atas Data Yang Penulis Dapatkan Sebagai Berikut

No	Tahun	Total Sengketa Konsumen E-Commerce	Keterangan
1	2018	Tidak Ada	Tidak Ada
2	2019	1 Kasus	Tidak Bisa di Selesaikan
3	2020	Tidak Ada	Tidak Ada

Dari uraian tabel 2, dapat dilihat bahwa BPSK mendapatkan aduan sengketa E-commerce tetapi BPSK belum bias menyelesaikan sengketa tersebut. Tata cara pengaduan sengketa pada konsumen di BPSK jika ada pengaduan mengenai sengketa transaksi jual beli *online(e-commerce)* khususnya *handphone*, pihak BPSK Palu hanya menerima aduan tersebut, tetapi kami mengarahkan ke Polda karena di sana ada Tim Cyber khusus penanganan kasus jual beli *online*. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) seharusnya menerima aduan sengketa *E-Commerce*, kemudian menyelesaikannya sampai ada penetapan dari pihak BPSK, karena telah menjadi tugas dan wewenang BPSK untuk menyelesaikannya, sebagaimana yang telah diatur dalam KEPPRES Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat uraikan sebagai berikut: 1) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase; 2) Memberikan kontribusi perlindungan konsumen; 3) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; 4) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam UU Nomor 8 tahun 1999; 5) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; 6) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; 7) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; 8) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UU nomor 8 tahun 1999; 9) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan h yang tidak memenuhi panggilan BPSK; 10) Mendapatkan, meneliti dan atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyidikan dan atau pemeriksaan; 11) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dipihak konsumen; 12) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; 13) Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UU nomor 8 tahun 1999.

Apa bila barang yang dibeli melalui *online* tidak sesuai dengan barang yang dipesan pada *platform* resmi seperti bukalapak, tokopedia, shopee dan *platform* lainnya maka tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen sampai dengan adanya penetapan dari BPSK. Karena pada faktanya *sengketa e-commerce* masih banyak terjadi di Kota Palu khususnya pada transaksi jual beli *onlinehandphone*. Dari uraian tersebut diatas memberikan gambaran bahwa sasaran dan tujuan dari perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen jual beli *online(e-commerce)* pada BPSK Kota Palu belum berjalan

⁶ Wawancara dengan Munajad Rifai, S.Sos. MAP, selaku Staf Pelayanan Pengaduan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palu Tanggal 20 Juli 2020

optimal, dimana masih kurangnya pemahaman dan pengetahuan sumber-sumber hukum dari para anggota BPSK kota Palu dalam penyelesaian sengketa jual beli *online*(*e-commerce*).

Kendala-Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa Transaksi Jual Beli Secara Online

Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan masyarakat Indonesia dapat memahami dan menyadari akan hak dan kewajibannya yang dimiliki oleh pelaku usaha agar dapat bertanggung jawab. Diperlukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak lain dikarenakan lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi pelaku usaha. Dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen, negara memiliki peran penting dalam menyadarkan konsumen akan hak dan kewajibannya. Serta sangat penting adanya pemberdayaan konsumen. Pemberdayaan konsumen merupakan suatu tujuan dalam meningkatkan kesadaran konsumen, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri sendiri sehingga mampu menghindari berbagai akses negatif penggunaan barang atau jasa yang dibutuhkan. Adanya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai salah satu dasar hukum dalam melakukan transaksi jual beli secara *online*. Dapat diketahui terlebih dahulu, ketentuan mengenai transaksi elektronik terdapat pada Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa: “*Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan atau media elektronik lainnya*”. Dengan demikian berbisnis secara *online* dapat dikatakan sebagai transaksi elektronik karena dalam berbisnis secara *online* merupakan perbuatan hukum yang dilakukan atau menggunakan media elektronik.⁷

Adapun kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang lengkap dan benar telah diatur pada UU ITE yang terdapat pada Pasal 9 yang menyatakan bahwa: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Dalam artian harus memberikan informasi yang lengkap dan benar yaitu informasi yang diberikan harus memuat identitas serta subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara dan informasi yang diberikan harus menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang atau jasa yang ditawarkan seperti nama, alamat, dan deskripsi barang atau jasa. Saat ini banyak pelaku usaha di Indonesia yang tidak mengetahui mengenai kewajibannya sebagai pelaku usaha. Masih banyak pelaku usaha yang tidak mencantumkan alamatnya sebagai bentuk informasi yang disediakan, ataupun deskripsi mengenai barang/jasa yang ditawarkan tidak lengkap sehingga dapat merugikan konsumen.

Dengan adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka setidaknya kegiatan berbisnis secara *online* mempunyai basis legalnya dan dapat memberikan kepastian hukum serta perlindungan hukum terhadap konsumen dalam meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Dalam UU ITE transaksi jual beli atau berbelanja secara *online* tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan. Walaupun aturan mengenai bisnis atau belanja *online* tidak diatur secara khusus dalam suatu aturan undang-undang UU ITE ini sangat penting untuk memberikan suatu perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen dan pengguna bisnis *online*.

Terkait dengan aspek hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara *online* terutama dalam upaya untuk melindungi konsumen, adanya Undang-Undang ITE dan ketentuan-ketentuan yang mengakomodasi tentang perdagangan elektronik yang merupakan salah satu ornament utama dalam bisnis. Transaksi jual beli secara *online* seperti layaknya suatu transaksi konvensional dimana menimbulkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Di dalam pemenuhan hak dan kewajiban ini tidak selamanya mulus. Sehingga dimungkinkan terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁸

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op Cit*, Hlm 13.

⁸ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen, Menurut UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003. Hlm 8

Jika pelaku usaha dan konsumen sama-sama berada di wilayah negara Republik Indonesia maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan menurut cara penyelesaian sengketa yang ada di UU ITE yang terdapat pada Pasal 38 ayat 1 yang menyatakan bahwa: "Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian." Dengan demikian konsumen dapat mengajukan gugatan ganti rugi kepada pihak penyelenggara atau pelaku usaha bisnis secara online yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen.

Namun, pemerintah juga menyediakan suatu badan untuk membantu para konsumen dalam menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha yang dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan definisi tentang sengketa konsumen. Namun yang pasti namanya sengketa bisa saja terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha. Suatu sengketa dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen maupun pelaku usaha. Dengan demikian suatu permasalahan atau sengketa yang menyangkut para pihak harus dapat diselesaikan. Suatu sengketa konsumen berdasarkan UUPK dapat diselesaikan dengan 2 cara yaitu: 1) Pengadilan Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa terhadap konsumen melalui pengadilan ini merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 UUPK. 2) Diluar Pengadilan (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), suatu sengketa konsumen disamping dapat diselesaikan melalui pengadilan, dapat pula diselesaikan di luar pengadilan melalui BPSK yang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen. Dalam hal ini peran BPSK dalam tugas dan penyelenggaraannya pada perlindungan bagi konsumen merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan suatu perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan. Bagi konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BPSK. Ketentuan yang mengenai tata cara permohonan penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 15 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

Pengadilan merupakan salah satu institusi untuk mengupayakan supremasi hukum yang merupakan salah satu ciri dari negara hukum. Perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan Negeri. Tetapi setidaknya upaya non litigasi, bisa menjadi alternatif untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak yang bersengketa. Penggunaan salah satu jalur penyelesaian sengketa dipengaruhi oleh konsep tujuan, ketajaman cara berfikir, serta budaya sosial masyarakat. Penggunaan model penyelesaian sengketa non-litigasi lebih mengutamakan pendekatan "konsensus" dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian ke arah *win-win solution*, sehingga keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme non-litigasi ini adalah keadilan komutatif.

Keberadaan BPSK diharapkan menjadi alternatif bagi kejenuhan dan keperhatian masyarakat terhadap sistem peradilan di Indonesia. Namun, ternyata UUPK tidak secara tuntas memberikan peran kepada BPSK sebagai suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen.

Ada beberapa persoalan yang dihadapi BPSK dalam praktik penyelesaian sengketa jual beli *online* konsumen, yaitu menyangkut eksistensi dari lembaga BPSK, Sumber Daya Manusia BPSK dalam menangani sengketa transaksi *online* masih kurang dan Pelaku usaha yang berkedudukan di luar Sulawesi.⁹

Dari uraian tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa, kendala-kendala yang dihadapi BPSK dalam menyelesaikan sengketa jual beli melalui online yaitu:

Keberadaan BPSK di Kota Palu masih belum diketahui oleh sebagian besar masyarakat yang berada di Kota Palu. Sehingga belum optimalnya BPSK Kota Palu dalam mengimplementasikan kebijakan perlindungan konsumen terkait jual beli *online* di Kota Palu karena masih banyak masyarakat

⁹ Wawancara dengan Munajad Rifai, S.Sos. MAP, selaku Staf Pelayanan Pengaduan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palu Tanggal 20 Juli 2020

yang belum tahu adanya kebijakan perlindungan konsumen dan keberadaan Lembaga BPSK itu sendiri. Dalam hal ini peran BPSK Kota Palu sangat penting untuk memberikan sosialisasi perlindungan bagi para konsumen, tentunya dilakukan sesuai dengan tugas BPSK Kota Palu melalui penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen.

Sumber Daya Manusia (SDM) BPSK dalam menangani sengketa transaksi *online* masih kurang, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa terdapat 5 (lima) peran yang dibebankan pada BPSK, yaitu: *pertama*, peran sebagai penyedia jasa penyelesaian sengketa sebagai mediator, konsiliator, arbiter, *kedua*, peran konsultan masyarakat atau *public defender*; *ketiga*, peran *administrative regulator* sebagai pengawas dan pemberi sanksi; *keempat*, peran *ombudsman*; dan *ke- lima*, peran *ajudicator* atau pemutus. Kelima peran yang dibebankan pada BPSK ini tidak diimbangi dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu untuk mengemban tugas yang diberikan. Tugas ini terlalu berat dan kompleks oleh BPSK, dalam artian ketidak seimbangan antara SDM yang dimiliki oleh BPSK dan tugas yang diamanatkan oleh Undang-Undang kepada BPSK.

Persoalan-persoalan tersebut menjadi lebih kompleks ketika dihadapkan lagi dengan masalah profesionalisme rata-rata Sumber Daya Manusia (SDM), dimana setiap anggota BPSK Kota Palu masih memerlukan pelatihan, *tranning* serta studi banding ke BPSK yang telah lama aktifitasnya, agar untuk meningkatkan pengetahuan maupun pengalaman dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

Pelaku usaha berada di luar Sulawesi, alamat pelaku usaha yang berada di luar Sulawesi menjadi salah satu kendala dalam menangani sengketa *e-commerce*. Hal ini karena konsumen yang beralamat di Kota Palu melakukan transaksi jual beli *online* dengan pelaku usaha yang berada di Pulau Jawa, Sumatera dan daerah luar Sulawesi lainnya, sehingga membuat BPSK kesulitan melakukan pemanggilan kepada pelaku usaha jika terjadi sengketa *online*.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* Secara *Online* belum berjalan secara optimal, dimana masih kurangnya pemahaman dan pengetahuan sumber-sumber hukum dari para anggota BPSK kota Palu dalam penyelesaian sengketa jual beli *online*(*e-commerce*). 2) Kendala- Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa transaksi jual beli secara *Online* yaitu keberadaan dari lembaga BPSK yang kurang diketahui masyarakat yang mengakibatkan kurangnya pengaduan konsumen, Sumber Daya Manusia BPSK dalam menangani sengketa transaksi *online* masih kurang serta pengetahuan dari beberapa staf yang sangat minim tentang BPSK sendiri, dan Pelaku usaha yang berkedudukan di luar Sulawesi.

SARAN

Saran yang direkomendasikan peneliti: 1) Pemerintah perlu lebih aktif dalam melakukan pengawasan dan pembinaan agar lebih dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli secara *online*. 2) Bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), agar bekerjasama dengan pemerintah untuk membuat aturan yang khusus mengenai perlindungan konsumen *e-commerce* beserta penyelesaiannya agar konsumen tidak bingung apabila ia mengalami sengketa, mengingat maraknya *trend* jual beli *online* dan sudah banyak kerugian yang dialami konsumen. Selain itu BPSK juga harus bekerjasama dengan pihak *e-commerce* untuk melakukan pengawasan dan melakukan sosialisasi perlindungan konsumen pada seluruh pelaku usaha *e-commerce* baik lewat media, konferensi, maupun sosialisasi berkala untuk meminimalisir adanya kerugian yang lebih lanjut dan lebih besar bagi konsumen *e-commerce*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Bandung: PT Alumni, 2010
Ahmadi Miru, "*Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*", Jakarta: Raja Grafindo, 2011
Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media. 2011
Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. 2009

- Gunawan Widjaja Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2000
- Osgar S Matompo dan Moh. Nafri, *Pengantar Hukum Perdata*, Setara Press, Malang, 2016
- Imam Sjahputra. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi*, 2010
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011,
- M.Arief Mansur, Elisatris Gultom, *cyber Law*. Bandung: Refika Aditama, 2005
- Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal e-Commerce*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001
- Philipus M hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, 1999
- Rahayu Hartini. *Aspek Hukum Bisnis*. Malang : Citra Mentari. 2014
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995,
- Rony Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Semarang, , 1982,
- Satjipto Rahardjo, *Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah*, Jurnal Masalah Hukum , 2000
- _____, *Ilmu Hukum* , Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000
- Salim H.S, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet 3 UI Press, Jakarta, 2014
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007
- Suhendi Sukandi, *Fungsi dan Peranan Dalam Penyelesaian sengketa*, Semiloka, Jakarta 2007
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, 2015, Cet ke 3
- Wirjono Projodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*, Sumur, Bandung, 1991
- Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen, Menurut UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Zaeni Asyhadi. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers. 2012
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Per).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE)