

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Evolusi teknologi informasi dan komunikasi telah merevolusi berbagai aspek kehidupan, tak terkecuali dunia bisnis. Transaksi jual beli secara daring atau *e-commerce* kini menjadi tren yang sangat diminati oleh masyarakat Indonesia. Kemudahan dalam mengakses berbagai produk dan jasa tanpa harus meninggalkan rumah membuat perdagangan *online* semakin diminati. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan ponsel pintar.¹ Pada tahun 2020, nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia mencapai USD 32 miliar dan diproyeksikan terus meningkat dalam beberapa tahun ke depan. Fenomena ini menunjukkan potensi besar dari perdagangan *online* dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.

Revolusi teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak besar pada sektor perdagangan. Salah satu contohnya adalah pesatnya pertumbuhan *e-commerce* yang menawarkan kemudahan bertransaksi bagi konsumen Indonesia. Namun, di tengah popularitas tersebut, muncul berbagai tantangan, seperti pelanggaran perlindungan konsumen kerap terjadi. Berdasarkan laporan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), jumlah aduan terkait transaksi *online* terus meningkat setiap tahunnya, mencerminkan urgensi perlindungan hukum dalam konteks perdagangan daring. Berdasarkan laporan dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), aduan konsumen terkait transaksi *online* meningkat signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2021, YLKI menerima lebih dari 1.500 aduan terkait transaksi *online*, yang meliputi barang tidak

¹ Dedy Darmawan Nasution dan Ahmad Fikri Noor, 2023, *Mulai 2024, E-commerce Wajib Setor Data Transaksi ke BPS*, diakses pada 5 Oktober 2024

sampai, barang cacat, dan penipuan.² Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun perdagangan *online* memberikan kemudahan, namun juga menimbulkan risiko yang harus diwaspadai.

Dalam era digital, transaksi jual beli produk melalui platform *online* semakin meningkat. Model *e-commerce* juga semakin banyak jenisnya untuk memenuhi kebutuhan pasar. Salah satu model yang semakin populer dalam adalah *social commerce*. Dalam metode *social commerce*, berbagai pihak terlibat, termasuk platform e-commerce dan media sosial yang menyediakan sarana untuk transaksi, serta penjual seperti UMKM, brand besar, dan reseller yang memanfaatkan *social commerce* untuk meningkatkan penjualan. Konsumen sebagai pembeli juga memiliki peran penting, sering kali dipengaruhi oleh ulasan dan rekomendasi komunitas di media sosial.

Selain itu, influencer dan *content creator* membantu membangun kepercayaan serta mendorong keputusan pembelian melalui promosi dan endorsement. Pihak lain yang turut serta adalah afiliasi dan dropshipper yang memasarkan produk tanpa memiliki stok sendiri, serta penyedia logistik yang memastikan barang sampai ke tangan konsumen. Penyedia layanan pembayaran juga termasuk pihak yang terlibat dalam *social commerce* berperan dalam memfasilitasi transaksi agar lebih mudah dan aman. Dengan keterlibatan berbagai pihak ini, *social commerce* terus berkembang sebagai model bisnis yang lebih interaktif, efisien, dan berorientasi pada pengalaman belanja digital yang lebih personal.

Seperti dalam aplikasi Shox Rumahan yaitu aplikasi tersebut menerapkan model *social commerce* yang memanfaatkan interaksi komunitas untuk mendorong penjualan produk atau jasa. Dalam model ini, pengguna akan berbagi dan berinteraksi dengan teman, keluarga, dan

² Ayu Octavi Anjani 2023, *Tren Pengaduan Konsumen Meningkat Siginifikan*, <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/01/20/tren-pengaduan-konsumen-meningkat-signifikan> diakses pada 5 Oktober 2024

kenalan mengenai produk yang telah dibeli.³ Dalam hal ini, pengguna tidak hanya bertindak sebagai konsumen, tetapi juga sering kali berperan sebagai promotor produk melalui ulasan ataupun rekomendasi. Aplikasi Shox Rumahan ini juga mengintegrasikan metode pembayaran melalui arisan yang memberikan peluang bagi konsumen untuk lebih terlibat dalam *e-commerce*. Dalam model ini, konsumen tidak hanya sebagai pembeli, tetapi juga dapat menjadi kepala arisan yang bertanggung jawab mengelola kelompok, mengatur kontribusi, dan memastikan pembelian produk kolektif sesuai kesepakatan. Dalam konteks ini, konsumen juga berperan sebagai mitra. Konsumen dapat memberikan masukan, kritik, dan saran yang konstruktif kepada pelaku usaha, sehingga menciptakan hubungan simbiosis yang saling menguntungkan. Misalnya, umpan balik dari konsumen dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka.

Dalam praktiknya, konsumen yang juga berfungsi sebagai mitra sering kali dihadapkan pada ketidakpastian hukum, terutama dalam menentukan status hukum sebagai mitra dalam transaksi *e-commerce*. Ketidakpastian hukum yang ada dapat menimbulkan kerancuan dalam penetapan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, terutama dalam hal penyelesaian sengketa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen pun menjadi kurang efektif dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang memiliki peran ganda sebagai mitra bisnis. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menjamin bahwa konsumen berhak atas keamanan dan kepastian dalam mengonsumsi barang atau jasa. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang akurat tentang produk yang mereka beli, serta perlindungan hukum jika hak-hak mereka sebagai konsumen tidak dipenuhi.

³ Rafki Fachrizal, 2021, *Shox Rumahan: E-commerce Penyedia Kebutuhan Rumah yang Targetkan Komunitas Perdesaan* diakses tanggal 5 Oktober 2024

Status ganda konsumen yang juga bertindak sebagai mitra dalam sengketa, seperti kasus PT Soyaka Cerdas Kaya dan Imas Gina Sartika, menimbulkan ambiguitas dalam menentukan status hukum yang tepat. Ketidakjelasan ini berpotensi menyebabkan kekeliruan dalam penyelesaian sengketa oleh lembaga terkait, terutama dalam membedakan apakah hubungan hukum yang terjadi masuk dalam ranah perlindungan konsumen atau perjanjian kemitraan. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam terhadap perjanjian yang mengikat para pihak serta batasan peran masing-masing untuk memastikan keadilan dalam proses penyelesaian sengketa.

Ketidakjelasan dalam menentukan apakah seseorang bertindak sebagai konsumen atau mitra dalam transaksi *e-commerce* berpotensi mengurangi efektivitas perlindungan yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Misalnya, jika seorang konsumen yang juga berperan sebagai mitra mengalami kerugian, tidak jelas apakah mereka dapat mengajukan klaim sebagai konsumen biasa atau sebagai mitra yang memiliki tanggung jawab berbeda dalam transaksi. Hal ini berimplikasi pada bagaimana pelaku usaha, dalam hal ini platform *e-commerce*, seharusnya bertanggung jawab atas sengketa yang timbul, mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan undang-undang seharusnya diterapkan.

BPSK berfungsi sebagai lembaga yang memberikan akses kepada konsumen untuk menuntut hak-hak mereka dengan cara yang lebih sederhana dan cepat dibandingkan melalui pengadilan umum. BPSK berwenang menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk menjatuhkan sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar aturan perlindungan konsumen. Hal ini bertujuan untuk menciptakan keadilan bagi kedua belah pihak. BPSK juga berperan dalam memberikan konsultasi dan pengawasan terhadap pelaku usaha, serta menjadi tempat pengaduan bagi konsumen mengenai pelanggaran hak-hak mereka.

BPSK sebagai lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui jalur mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, mengharapkan semua pihak untuk hadir dan terlibat secara langsung dalam proses penyelesaian sengketa. Namun, dalam praktiknya, ketidakhadiran salah satu pihak, baik itu konsumen maupun pelaku usaha, sering kali terjadi. Ketidakhadiran pihak dalam proses BPSK dapat menyebabkan keputusan tersebut tidak dilaksanakan secara efektif.

Terkait dengan permasalahan pihak yang tidak hadir dalam proses BPSK, salah satu langkah penting yang perlu diambil adalah memastikan apakah pihak yang bersangkutan benar-benar menerima panggilan dari BPSK. Dalam praktiknya, sering kali pihak yang tidak hadir mengklaim bahwa mereka tidak menerima pemberitahuan atau panggilan untuk hadir dalam proses penyelesaian sengketa. Hal ini dapat terjadi karena kesalahan dalam alamat, ketidaksesuaian data kontak, atau bahkan kelalaian dalam mengirimkan pemberitahuan. Ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem pemanggilan dan pemberitahuan agar semua pihak dapat terlibat secara aktif dalam proses penyelesaian sengketa.

Berdasarkan studi kasus putusan Nomor 15/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Grt, bahwa PT Soyaka Cerdas Kaya mengajukan permohonan keberatan terhadap putusan BPSK Kabupaten Garut No: 01/Pts.ArB/BPSK/IV/2023. PT Soyaka Cerdas Kaya mengklaim bahwa dirinya tidak menerima panggilan dari BPSK dalam proses penyelesaian sengketa tersebut. Sehingga mereka tidak dapat mengikuti jalannya proses penyelesaian sengketa sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kasus antara PT Soyaka Cerdas Kaya dan Imas Gina Sartika, yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Garut, menjadi contoh konkret tantangan hukum yang muncul dalam transaksi digital. Sengketa ini berawal dari penggunaan aplikasi Shox Rumahan oleh Imas Gina, yang mengklaim mengalami kerugian karena keterlambatan pengiriman barang dan masalah pengembalian dana arisan.

Ia kemudian membawa kasus ini ke BPSK sebagai konsumen, namun PT Soyaka menyatakan bahwa Imas adalah mitra, bukan konsumen, sehingga hubungan antara keduanya tidak termasuk dalam lingkup sengketa konsumen. Situasi ini menunjukkan adanya potensi celah hukum dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, terutama terkait klasifikasi hubungan antara pengguna aplikasi digital dan penyedia layanan.

Selain itu pada proses penyelesaian sengketa di BPSK Ketidakhadiran PT Soyaka Cerdas Kaya dalam proses penyelesaian sengketa melalui BPSK mempengaruhi jalannya penyelesaian sengketa, karena tanpa pembelaan dari perusahaan, gugatan konsumen dimenangkan. Proses penyelesaian sengketa bertujuan untuk mencapai kesepakatan yang adil, namun ketidakhadiran salah satu pihak membuat keputusan hanya didasarkan pada argumen satu pihak saja. Hal ini juga menunjukkan adanya potensi masalah dalam sistem pemanggilan, yang perlu diperbaiki agar kedua belah pihak bisa berpartisipasi aktif. Agar proses lebih efektif, perlu ada mekanisme yang memastikan kehadiran semua pihak dan penyampaian informasi yang jelas.

Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam terkait penentuan status hukum terhadap konsumen yang juga berperan sebagai mitra dan penegakan hukum terhadap ketidakhadiran pihak dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana regulasi dan institusi perlindungan konsumen di Indonesia, seperti BPSK, menangani sengketa konsumen. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi tantangan dan kelemahan prosedural dalam penanganan sengketa terkait *e-commerce*, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan regulasi agar perlindungan konsumen dapat berjalan lebih efektif dan adil.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menganalisis dengan menekankan pada aspek mekanisme penegakan hukum yang diterapkan. Penelitian ini akan mengidentifikasi kendala-kendala yang

dihadapi dalam implementasi regulasi yang berlaku, serta mengevaluasi efektivitas Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap penentuan status hukum konsumen ataupun mitra. Selain itu, penelitian ini juga akan mengkaji peran berbagai lembaga terkait dalam pengawasan dan penanganan kasus pelanggaran, serta efektivitas penegakan hukum dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* yang melibatkan konsumen dan mitra.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran-saran konstruktif guna memperkuat perlindungan konsumen dan mitra bisnis dalam transaksi daring di Indonesia, serta mendukung terciptanya lingkungan perdagangan digital yang lebih aman dan berkelanjutan. Senyatanya, dengan pembahasan di atas, penulis akan melaksanakan penelitian secara mendalam mengenai **"Analisis Terhadap Status Hukum Konsumen sebagai Mitra dan Ketidakhadiran Pihak dalam Penyelesaian Sengketa E-commerce (Studi Kasus Putusan No 15/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Grt)."**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka penulis menarik isu hukum yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa saja implikasi hukum dalam penetapan status hukum konsumen yang juga berperan sebagai mitra dalam penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana implikasi penegakan hukum terhadap ketidakhadiran pihak yang tidak menerima panggilan BPSK dalam proses penyelesaian sengketa, berdasarkan studi kasus putusan Nomor 15/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Grt?

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian menggambarkan luasnya cakupan lingkup penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Ruang lingkup penelitian ini dibuat untuk mengemukakan batas area penelitian dan umumnya digunakan

untuk mempersempit pembahasannya. Maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Membahas penentuan status hukum konsumen yang juga berperan sebagai mitra dalam penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen.
2. Membahas perihal penegakan hukum terhadap ketidakhadiran pihak yang tidak menerima panggilan BPSK dalam proses penyelesaian sengketa, pada putusan NO. 15/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.GRT.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu yang akan diperoleh setelah penelitian selesai, juga sesuatu yang akan dicapai atau ditangani dalam suatu penelitian. Tujuan penelitian secara umum adalah untuk mendalami atau meneliti penyebab permasalahan hukum (isu hukum) yang ada, dan secara khusus untuk sesuatu yang akan dicapai. Oleh karenanya tujuan penelitian dibagi menjadi 2, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus penelitian sebagai berikut :

a. Tujuan Umum

- 1) Untuk mengetahui status hukum konsumen yang juga sebagai mitra dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* dalam perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen
- 2) Untuk mengetahui penegakan hukum terhadap ketidakhadiran pihak yang tidak mendapatkan panggilan di BPSK ditinjau berdasarkan studi kasus putusan nomor 15/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Grt

b. Tujuan Khusus

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam rangka mendapat gelar derajat strata Sarjana Hukum (S.H.) Pada Program Studi Hukum, Program Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.

2. Kegunaan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengetahui status hukum konsumen yang juga berperan sebagai mitra dan penegakan hukum terhadap ketidakhadiran pihak yang tidak menerima panggilan BPSK dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*. Menambah ilmu pengetahuan penulis secara khusus dan memberikan informasi bagi masyarakat pada umumnya terkait dengan bahasan yang akan diteliti oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

- a. Penetapan status hukum konsumen yang juga berperan sebagai mitra pada transaksi *e-commerce*.
- b. Penegakan hukum terhadap ketidakhadiran pihak yang tidak mendapatkan panggilan di BPSK dalam penyelesaian sengketa.

E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep

1. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah rangkaian pemikiran atau kumpulan pendapat, teori, atau tesis mengenai suatu kasus atau permasalahan, yang berfungsi sebagai bahan perbandingan dan landasan teoritis yang dapat diterima atau tidak diterima.

Kerangka teori juga merupakan identifikasi dari teori-teori yang digunakan sebagai dasar berpikir dalam melaksanakan penelitian, atau dengan kata lain, untuk menggambarkan kerangka referensi atau teori yang diterapkan dalam menganalisis dan membahas isu hukum yang telah dirumuskan oleh penulis.

Dalam penelitian ini, Teori Hukum yang digunakan adalah:

- a. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam sistem hukum, yang bertujuan untuk memberikan jaminan kepada setiap individu atau kelompok

dalam masyarakat agar hak-hak mereka dapat dilindungi dan dipertahankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perlindungan hukum ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perlindungan hak asasi manusia, perlindungan terhadap kepemilikan, hingga perlindungan dari penyalahgunaan kekuasaan oleh pihak yang berwenang.

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa hukum berfungsi seperti tameng yang melindungi kita dari perlakuan tidak adil dan menjamin hak-hak kita sebagai manusia.⁴

Philipus M. Hadjon mengklasifikasikan perlindungan hukum menjadi dua kategori utama. Kategori pertama adalah perlindungan hukum preventif, yang memberikan ruang bagi subjek hukum untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan pemerintah sebelum keputusan tersebut bersifat mengikat. Kategori kedua adalah perlindungan hukum represif, yang difokuskan pada penyelesaian sengketa hukum yang telah muncul.⁵

b. Teori keadilan

Teori keadilan menurut Aristoteles menjelaskan bahwa keadilan adalah suatu bentuk keseimbangan. Menurutnya, keseimbangan tersebut dapat diukur dengan dua cara, yaitu kesamaan numerik dan kesamaan proporsional.⁶

⁴ Philipus M. Hadjon, , 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Penerbit Peradaban, Surabaya, hlm.2-5.

⁵ Ibid.

⁶ Nafiatul Munawaroh, S.H., M.H, 2024, *8 Teori Keadilan dalam Filsafat Hukum Menurut Para Ahli* <https://www.hukumonline.com/klinik/a/teori-keadilan-dalam-filsafat-hukum-1t62e268cc4bb9b/> diakses pada 5 Oktober 2024

- 1) Kesamaan numerik berarti setiap individu diperlakukan setara di hadapan hukum, tanpa membedakan satu sama lain.
- 2) Kesamaan proporsional mengacu pada pemberian hak kepada setiap individu sesuai dengan kemampuan dan prestasinya.

Aristoteles membagi keadilan menjadi dua jenis, yaitu:

- 1) Dalam hukum publik, keadilan distributif memastikan bahwa semua orang mendapat bagian yang pantas dari sumber daya yang dimiliki bersama.
- 2) Ketika ada yang melakukan kesalahan atau kejahanan, keadilan korektif akan memastikan bahwa keadilan ditegakkan, baik dengan memberikan kompensasi kepada korban maupun dengan memberikan hukuman yang sesuai kepada pelaku.⁷

2. Kerangka Konsep

Kerangka konsep berfungsi sebagai struktur yang menjelaskan hubungan antara berbagai konsep atau variabel yang akan diteliti. Konsep-konsep ini merupakan bagian konkret dari teori yang lebih luas. Berikut adalah definisi-definisi konsep yang digunakan :

- a. Konsumen adalah Individu atau kelompok yang menjadi pengguna akhir dari suatu produk atau layanan. Mereka dapat menjadi bagian dari pasar yang membeli produk atau layanan dari produsen atau penjual. Konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi oleh hukum, termasuk hak untuk menerima rincian yang jelas mengenai barang atau layanan yang dibeli.

⁷ Nafiatul Munawaroh, S.H., M.H, 2024, *8 Teori Keadilan dalam Filsafat Hukum Menurut Para Ahli* <https://www.hukumonline.com/klinik/a/teori-keadilan-dalam-filsafat-hukum-lt62e268cc4bb9b/> diakses pada 5 Oktober 2024

- b. Mitra Bisnis adalah bentuk kerja sama atau rekan bisnis dengan perusahaan lain sejenis untuk pengembangan atau perluasan usaha. Bentuk mitra bukan hanya sekedar menjalin ikatan tapi juga mampu memberikan timbal balik secara positif bagi satu sama lain. Kerja sama antar mitra bisa dilakukan oleh jenis dan skala bisnis apa saja. Bahkan tujuan adanya mitra usaha adalah turut serta mengembangkan usaha kecil. Sebuah bisnis besar dinilai mampu membantu mendongkrak bisnis kecil menengah dengan membentuk kerja sama dengan mereka.⁸
- c. Pelaku usaha mencakup individu atau perusahaan yang secara resmi beroperasi di Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama dengan pihak lain, untuk menghasilkan keuntungan dalam berbagai bidang ekonomi.⁹
- d. *E-commerce* atau perdagangan *online*, adalah proses jual beli barang atau jasa yang dilakukan secara elektronik melalui internet. Dalam perdagangan *online*, transaksi antara penjual dan pembeli dapat dilakukan tanpa adanya pertemuan fisik, karena semua proses pembelian dan pembayaran dilakukan secara digital. Perdagangan *online* mencakup berbagai model bisnis, seperti toko *online*, lelang *online*, serta platform pembayaran dan pengiriman barang secara *online*. Dengan perkembangan teknologi, perdagangan *online* telah menjadi bagian yang penting dari aktivitas ekonomi di banyak negara, memberikan kemudahan bagi konsumen untuk membeli produk atau jasa tanpa harus meninggalkan rumah.

⁸Ruang Menyala 2024, *Pengertian, Tujuan Mitra Usaha dan 7 Cara Mencari yang Tepat*, <https://www.ruangmenyala.com/article/read/mitra-usaha>. diakses 5 oktober 2024

⁹ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- e. Produk, adalah Segala sesuatu yang dihasilkan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan, baik itu barang fisik, layanan, atau bahkan ide.¹⁰
- f. Arisan adalah kegiatan mengumpulkan uang atau barang yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam periode waktu tertentu. Tujuannya untuk mendapatkan penghasilan dalam jangka waktu pendek atau untuk kebutuhan mendesak.
- g. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan institusi yang dibentuk untuk memfasilitasi penyelesaian perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen.¹¹

F. Metode Penelitian

1. Jenis Data dan Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif, yang berarti penelitian dilakukan dengan menganalisis secara mendalam aturan-aturan hukum yang relevan dengan objek penelitian melalui kajian pustaka.¹² Penelitian normatif mengharuskan penggunaan pendekatan perundang-undangan sebagai landasan utamanya, mengingat objek kajiannya adalah norma-norma hukum. Peter Marzuki mendefinisikan pendekatan perundang-undangan sebagai suatu metode yang berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, selain itu pendekatan perundangundangan tidak hanya melihat kepada bentuk peraturan perundang-undangan saja, tetapi juga perlu kiranya mempelajari dasar ontologis lahirnya undang-undang, landasan filosofis undang-undang, dan ratio legis undang-undang.¹³

¹⁰ Danang Sunyoto,2014, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, CAPS, Yogyakarta, hlm. 69.

¹¹ Pasal 1 ayat 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor:350/mpp/kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa konsumen

¹² Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, 2011, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tujuan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 1

¹³ Peter Mahmud Marzuki, 2021, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 137 dan 142.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur. Kemudian data yang penulis peroleh dari studi kepustakaan dipergunakan untuk mempelajari dan memahami literatur hukum seperti, buku-buku hukum, peraturan perundang-undangan, pendapat ahli hukum atau pandang ahli hukum serta media cetak internet maupun koran yang berhubungan dengan bahan penelitian ini. Dalam melakukan pengelolaan data seluruh bahan kepustakaan dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mencari suatu jawaban atas permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis, kemudian diuraikan dalam suatu bentuk gagasan yang dapat menjawab rumusan masalah penulis.¹⁴

Jenis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder yang dapat mendukung dan melengkapi serta menjawab seluruh pertanyaan penulis dalam rumusan masalah di penelitian ini, oleh karena itu bahan hukum yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah

- a. Bahan Hukum Primer, merupakan bahan hukum yang memiliki kesinambungan yang kuat dengan permasalahan yang diteliti. Adapun bahan hukum primer yang akan penulis gunakan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, Undang-Undang Nomor 9 tahun 1995 tentang tentang Usaha Kecil, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor:350/mpp/kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa konsumen.
- b. Bahan Hukum Sekunder, merupakan sumber hukum yang diperoleh dari sebuah dokumen resmi, publikasi hukum,

¹⁴ Bachtiar, 2021, *Mendesain Penelitian Hukum*, Deepublish, Yogyakarta, hlm.56.

serta pernyataan atau doktrin dari para ahli yang dapat diperoleh dari pengumpulan berbagai studi kepustakaan seperti buku hukum, majalah hukum, jurnal hukum, dan artikel-artikel terkait penelitian yang dilakukan oleh penulis.

- c. Bahan Hukum Tersier merupakan sumber rujukan pelengkap yang menjelaskan dan memberikan definisi terhadap hukum primer serta hukum sekunder. Contohnya seperti kamus hukum dan ensiklopedia hukum, indeks, situs di internet, artikel, dan lain-lain.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian Hukum Normatif dilakukan dengan studi bahan hukum baik bahan hukum primer, bahan pustaka terhadap bahan hukum sekunder maupun bahan hukum tersier.

3. Teknik Pengolahan Data

Dalam Penelitian Hukum Normatif pengolahan bahan berujung kegiatan sistematisasi terhadap untuk mengadakan bahan-bahan hukum tertulis, dengan cara melakukan seleksi data sekunder melakukan atau bahan klasifikasi bahan hukum, dan menyusun data penelitian hukum, kemudian menurut penggolongan tersebut adanya hubungan dan keterkaitan antara bahan secara sistimatis, dan logis, artinya hukum satu dengan bahan hukum lainnya untuk mendapatkan gambaran umum dari hasil penelitian, kemudian dilakukan analisis data.

4. Analisis Data

Merupakan kegiatan dalam penelitian yang melibatkan kajian atau analisis terhadap hasil pengolahan data, dengan didukung oleh teori-teori yang telah diperoleh sebelumnya. Analisis data juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang memberikan telaah, yang bisa berupa penolakan, kritik, dukungan, penambahan, atau komentar, dan akhirnya menghasilkan kesimpulan terhadap hasil penelitian dengan pemikiran sendiri serta bantuan teori yang telah dipelajari. Analisis data dalam penelitian hukum memiliki sifat-sifat berikut:

- a) Diskriptif: Peneliti memberikan gambaran atau paparan mengenai subjek dan objek penelitian sesuai dengan hasil yang diperoleh, tanpa melakukan justifikasi terhadap hasil tersebut;
- b) Evaluatif: Dalam analisis ini, peneliti memberikan justifikasi atas hasil penelitian dan memberikan penilaian apakah teori hukum yang diajukan diterima atau ditolak;
- c) Preskriptif: Analisis ini bertujuan untuk memberikan argumen terhadap hasil penelitian yang dilakukan, guna memberikan penilaian atau preskripsi mengenai kebenaran atau kesesuaian hukum terhadap fakta atau peristiwa hukum yang ditemukan.

Metode Penelitian yang digunakan dalam analisis adalah :

- a) Pendekatan Perundang-undangan, berarti peneliti mempergunakan peraturan perundang-undangan sebagai dasar awal melakukan analisis.
- b) Pendekatan Kasus, Pendekatan kasus dalam penelitian hukum normatif bertujuan mempelajari norma norma atau kaidah hukum yang dilakukan dalam praktik hukum.

G. Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan skripsi penulis yang dapat penulis uraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab I pendahuluan penulis mendeskripsikan atau menguraikan segala jenis penjelasan yang di rangkup secara umum dengan ringkas dan jelas. Dimana dalam bab ini terdiri atas, Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Maksud dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, Kerangka Teori , Kerangka Konsep, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab II memuat tentang penjelasan – penjelasan dari kerangka teori serta kerangka konsep sebagaimana yang termuat dalam Bab I. Penjelasan-penjelasan tersebut

tentunya berkaitan dengan yang digunakan dalam penelitian yang akan digunakan dalam penganalisisan permasalahan dalam penelitian. Yang terdiri dari Perlindungan Hukum, Keadilan, Konsumen, Mitra Bisnis, Pelaku Usaha, *E-commerce*, Produk, Arisan, BPSK.

BAB III PENETAPAN STATUS HUKUM KONSUMEN YANG JUGA BERPERAN SEBAGAI MITRA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI *E-COMMERCE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

alam Bab III berisikan tentang pemaparan yang diuraikan sebagai hasil dari analisis dan menjadi jawaban bagi permasalahan I dalam penelitian yaitu tentang penetapan status hukum konsumen yang juga berperan sebagai mitra dalam penyelesaian sengketa transaksi jual beli melalui *e-commerce* berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen. Bagian ini juga merupakan bagian pokok dari penelitian dimana hasil dari analisis tersebut merupakan hasil dari penalaran secara yuridis yang dimana berlandaskan dari doktrin-doktrin serta fakta hukum yang ada.

BAB IV PENEGAKAN HUKUM TERHADAP KETIDAKHADIRAN PIHAK YANG TIDAK MENERIMA PANGGILAN BPSK DALAM PROSES PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE* (STUDI KASUS PUTUSAN NO.15/PDT.SUS-BPSK/2023/PN.GRT.)

Dalam Bab IV berisikan tentang pemaparan yang diuraikan sebagai hasil dari analisis dan menjadi jawaban

bagi permasalahan II dalam penelitian yaitu implikasi penegakan hukum terhadap ketidakhadiran pihak yang tidak menerima panggilan BPSK dalam proses penyelesaian sengketa *e-commerce Studi Kasus Putusan no.15/Pdt.sus-bpsk/2023/Pn.Grt*. Bagian ini juga merupakan bagian pokok dari penelitian dimana hasil dari analisis tersebut merupakan hasil dari penalaran secara yuridis yang dimana berlandaskan dari doktrin-doktrin serta fakta hukum yang ada.

BAB V

PENUTUP

Dalam Bab V sebagai bab penutup menguraikan kesimpulan dan saran sebagai hasil akhir dari penelitian yang telah dilakukan. Dimana kesimpulan merupakan ringkasan sebagai pernyataan dari penelitian dan pembahasan dalam bab sebelumnya. Sedangkan saran berisi tentang pertimbangan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yang terdiri atas, Kesimpulan dan Saran.