

**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.)**

SKRIPSI

Oleh

ELLA SISKA BR GINTING

2140050120



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**

**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.)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H.) Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Kristen Indonesia**

Oleh

ELLA SISKA BR GINTING

2140050120



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**

VISI DAN MISI

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Visi :

Menjadi Fakultas Hukum yang bermutu, Mandiri dan inovatif di Kawasan Asia pada tahun 2030 dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di bidang hukum yang antisipatif terhadap perubahan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di era Globalisasi yang sesuai dengan nilai-nilai Kristiani dan Pancasila.

Misi :

1. Mempersiapkan sarjana hukum yang mampu menggunakan dan mengembangkan ilmu dan teknologi dibidang perkembangan ilmu hukum melalui pendekatan ilmiah, interdisipliner dan transnasional sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman agar mampu bersaing di era global.
2. Mempersiapkan sarjana hukum yang menguasai ilmu dan senantiasa menegakkan nilai moral, etika serta rasa cinta kepada Negara, berperilaku yang demokratis dan menjunjung tinggi nilai-nilai agama.
3. Mengembangkan pengetahuan hukum yang berwawasan nasional dan internasional.
4. Mengembangkan dan meningkatkan penelitian serta profesionalisme dalam ilmu pengetahuan hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.
5. Menyelenggarakan jenjang pendidikan akademik berkelanjutan dan profesi dalam bidang hukum.
6. Mendorong penelitian dan pengabdian masyarakat yang dapat meningkatkan kesadaran hak dan kesadaran hukum serta kesejahteraan rakyat Indonesia.
7. Membina hubungan kerja sama dengan praktisi hukum dan instansi penegakan hukum serta instansi-instansi lainnya baik negeri maupun swasta, lembaga-lembaga, gerejawi dalam pengembangan dan implementasi ilmu hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Ella Siska Br Ginting
NIM	:	2140050120
Program Studi	:	Hukum
Fakultas	:	Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis akhir yang berjudul **“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.)”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam refensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana hukum di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan diatas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 5 Februari 2025



ELLA SISKA BR GINTING
NIM: 2140050120



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**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.)**

Oleh :

Nama : Ella Siska Br Ginting
NIM : 2140050120
Program Studi : Hukum
Peminatan : Hukum Ekonomi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 5 Februari 2025
Menyetujui:

Dosen Pembimbing I

(Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA.)
(NIDN: 0326106005)

Dosen Pembimbing II

(Inri Januar, S.H., MH.)
(NIDN: 0321018502)

Ketua Program Studi

(Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum.)
(NIDN: 0327046303)





UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada tanggal 5 Februari 2025 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Ella Siska Br Ginting
NIM : 2140050120
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“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.)”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan Dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA.	Ketua	
2. Inri Januar, S.H., M.H.	Anggota	
3. Dr. Yuni Artha Manalu, S.H., MH.	Anggota	



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PENGESAHAN

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.)

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai derajat strata satu pada Fakultas Hukum
Universitas Kristen Indonesia

NAMA : Ella Siska Br Ginting
NIM : 2140050120
PROGRAM KEKUSUSAN : Hukum Ekonomi

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Pada tanggal 5 Februari 2025 dan
dinyatakan memenuhi syarat

Susunan tim penguji,

Pembimbing Utama,

Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA.
NIDN: 0326106005

Pembimbing Pendamping,

Inri Januar, S.H., MH.
NIDN: 0321018502

Anggota Penguji,

Dr. Yuni Artha Manalu, S.H., MH
NIDK: 8977220021



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ella Siska Br Ginting
NIM : 2140050120
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : 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.)

Menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non Eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundungan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 5 Februari 2025



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas rahmat dan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan hikmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul "**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)**". Skripsi ini merupakan hasil kerja keras penulis sebagai bentuk pemenuhan tugas akademis guna memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 (S1) dibidang Ilmu Hukum pada Universitas Kristen Indonesia (UKI).

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan tentu masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, izinkanlah pada kesempatan ini penulis mengucapkan Terimakasih terutama kepada yang terhormat **Bapak Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H, M.BA.** selaku dosen pembimbing I dan kepada **Bapak Inri Januar S.H., M.H** selaku dosen pembimbing II atas kesabaran dan pengertiannya terhadap segala kondisi penulis serta kerelaan hati telah berkenan memberikan bimbingan kepada penulis. Dalam hal ini, penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk lebih menyempurnakan penulisan hukum ini. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah melindungi, menyertai dan memberkati penulis dalam penulisan ini sehingga dapat menyelesaikan hingga akhir pengumpulan.
2. Bapak Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA. Selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H., selaku wakil Rektor Akademik Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Dr. Hendri Jayadi Pandiangan, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

5. Bapak Dr. Tomson Situmeang, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia
6. Ibu Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum., selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
7. Segenap Bapak & Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan pengajaran selama perkuliahan penulis berlangsung.
8. Segenap Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia atas bantuan informasi selama perkuliahan yang penulis ikuti.
9. Yang terkasih, Kedua orang tua penulis yang menjadi dukungan terbesar dalam hidup penulis, yang mendukung dengan penuh kasih, mendoakan, memberi semangat, motivasi, dan kepercayaan diri kepada penulis. Serta membiayai penuh perkuliahan penulis hingga penulis dapat mencapai tahap ini.
10. Yang terkasih, Kedua adik penulis Aurel Audria dan Jose Alvredo yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis yang membuat penulis semakin termotivasi untuk menyelesaikan tugas ini.
11. Kepada kakak sepupu saya, Sara Monica, Rehna Sri Talenta, dan Erika Amelia, atas segala perhatian, dukungan, dan nasihat yang selalu diberikan di setiap langkah penulis.
12. Teman-teman penulis selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, Giovanni Margaretha, Stephanie Sinta, Alexander Yohanes, Christine Widia, Viola Yosephine dan Emia Febrina yang menjadi bagian penting dalam perjalanan akademis penulis sebagai teman diskusi selama perkuliahan, dan yang mendukung, membantu dan menyemangati satu sama lain dalam proses pengeraaan skripsi.
13. Teman-teman masa kecil saya, Adelia Sinta, Sindi Natasya, dan Agatha Pricila, yang telah menemani perjalanan penulis sejak SD hingga saat ini. Senantiasa memberikan dukungan kepada penulis meskipun sekarang berada di jalur yang berbeda-beda.

14. Teman-teman Angkatan 2021 Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia yang telah menjadi teman seperjuangan dan berbagi cerita dari segala bentuk pengalaman sejak PKKMB, masa perkuliahan hingga akhir.
15. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang telah diberikan kepada saya dalam bentuk apapun.
16. Yang terakhir dan yang sangat penulis banggakan, diri penulis sendiri yang telah menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu dengan penuh rasa semangat dan tetap kerja keras yang telah ditunjukkan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk meraih impian-impian selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tuhan selalu berkenan membala kebaikan yang telah diberikan oleh teman-teman, sahabat, dan semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap pula semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi banyak orang. Penulis meminta maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Maka dari itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Jakarta, 20 Januari 2025

Penulis

Ella Siska Br Ginting

DAFTAR ISI

VISI DAN MISI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	v
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Ruang Lingkup.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep	9
F. Metode Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Kerangka Teori.....	19
B. Kerangka Konsep	23
BAB III PENETAPAN STATUS HUKUM KONSUMEN YANG JUGA BERPERAN SEBAGAI MITRA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI <i>E-COMMERCE</i> BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	49
A. Ketentuan Konsumen dan Mitra dalam Transaksi <i>E-commerce</i> di Indonesia 49	
B. Contoh Sengketa Konsumen dan Mitra dalam Transaksi Jual Beli Melalui <i>E-commerce</i>	61

C. Tinjauan Teori Perlindungan Hukum Terhadap Status Hukum Konsumen dan Mitra	63
BAB IV PENEGAKAN HUKUM TERHADAP KETIDAKHADIRAN PIHAK YANG TIDAK MENERIMA PANGGILAN BPSK DALAM PROSES PENYELESAIAN SENGKETA <i>E-COMMERCE</i>	65
(STUDI KASUS PUTUSAN NO.15/PDT.SUS-BPSK/2023/PN GRT)	65
A. Penegakan Hukum Terhadap Ketidakhadiran Pihak yang Tidak Menerima Panggilan BPSK Dalam Proses Penyelesaian Sengketa.	65
1. Kasus Posisi	65
2. Keberatan Pemohon	66
3. Pertimbangan Hukum.....	67
4. Amar Putusan.....	69
B. BPSK dan Penyelesaian Sengketa	69
C. Analisis Terhadap Ketidakhadiran Pihak yang Tidak Menerima Panggilan BPSK dalam Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui <i>E-commerce</i>	71
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	81

ABSTRAK

- A. Nama : Ella Siska Br Ginting
B. Nim : 2140050120
C. Departemen : Hukum Ekonomi
D. Judul : 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)
- E. Halaman : i-x + 80 Halaman + Daftar Pustaka
F. Kata Kunci : Konsumen, *E-commerce*, Mitra Bisnis, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Perlindungan Hukum
- G. Ringkasan Isi :
Penelitian ini membahas dua isu utama dalam ekosistem *e-commerce* di Indonesia, yaitu penentuan status hukum konsumen yang juga berperan sebagai mitra dan dampak ketidakhadiran pihak dalam penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Studi kasus ini menggunakan putusan No. 15/PDT.SUS-BPSK/2023/PN Grt sebagai landasan untuk menganalisis permasalahan hukum.
- Peran ganda konsumen sekaligus mitra, seperti pada platform Shox Rumahan, menimbulkan ketidakpastian hukum terkait penentuan status hukum yang tepat, sehingga diperlukan pengaturan lebih jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, ketidakhadiran pihak dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat mempengaruhi keadilan putusan, sehingga perlu perbaikan prosedur pemanggilan dan verifikasi kehadiran.
- Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan kasus, penelitian ini memanfaatkan bahan hukum primer seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan putusan pengadilan, serta bahan hukum sekunder berupa literatur hukum dan doktrin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakjelasan status hukum konsumen-mitra dapat melemahkan perlindungan hukum, sementara mekanisme pemanggilan di BPSK masih perlu disempurnakan untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa.
- H. Daftar Acuan : 25 buku + 5 peraturan perundang-undangan + 16 jurnal dan artikel + putusan pengadilan
- I. Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H, M.B.A.
Dosen Pembimbing II : Inri Januar S.H., M.H

Jakarta, 20 Januari 2025

Penulis

Ella Siska Br Ginting

xiv

Universitas Kristen Indonesia

ABSTRACT

- A. Name : Ella Siska Br Ginting
B. Nim : 2140050120
C. Department : Economic Law
D. Title : *Analysis of the Legal Status of Consumers as Partners and the Absence of Parties in E-commerce Dispute Resolution (Case Study of Decision No. 15/Pdt.Sus-Bpsk/2023/Pn.Grt.)*
E. Pages : i-x + 80 pages + Bibliography
F. Keywords : Consumers, E-commerce, Business Partners, Consumer Dispute Settlement Agency, Legal Protection.
G. Summary :

This research addresses two main issues in Indonesia's e-commerce ecosystem: determining the legal status of consumers who also act as partners and the impact of the absence of parties in dispute resolution at the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK). This case study uses Decision No. 15/PDT.SUS-BPSK/2023/PN Grt as a basis for analyzing legal issues.

The dual role of consumers as partners, as seen on the Shox Rumahan platform, creates legal uncertainty regarding the appropriate determination of legal status, necessitating clearer regulations in Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. Additionally, the absence of parties in dispute resolution through BPSK can affect the fairness of decisions, making it necessary to improve the summons procedure and attendance verification.

This research employs a normative juridical method with a case approach, utilizing primary legal materials such as Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and court decisions, as well as secondary legal materials including legal literature and doctrines. The findings indicate that the ambiguity in the legal status of consumer-partners may weaken legal protection, while the summons mechanism at BPSK needs to be improved to enhance the effectiveness of dispute resolution.

- H. Reference List : 25 books + 5 statutory regulations + 16 journals and articles + court decisions
J. Supervisor I : Prof. Dr. Dhaniswara K.Harjono,S.H., M.H,M.BA.
Supervisor II : Inri Januar S.H., M.H

Jakarta, 20 January 2025

Writer

Ella Siska Br Ginting