

e-ISSN 2962-3480

# **ANDREW LAW JOURNAL**

**VOLUME 3 NOMOR 2 - DESEMBER 2024**

**Published by**

**ANDREW LAW  
CENTER**

**PERAN BPSK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
TRANSAKSI ELEKTRONIK BERDASARKAN UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

**MIFTAHUL HAQ**

Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning

haq1980.mh@unilak.ac.id

**ABSTRACT**

*Electronic transactions are legal acts carried out using computers, computer networks, and/or electronic media. In electronic transactions, consumer losses can occur due to default or unlawful acts committed by business actors. Consumers also have the potential to be harmed if the products being traded are not registered with the government. The method used for research is called normative legal research which is based on regulations. In order to resolve consumer disputes outside the courts, Law Number 8 of 1999 mandates the government to establish BPSK in districts/cities. The BPSK's job is to carry out the process of handling consumer problems based on Law No. 8 of 1999. BPSK decisions are final and binding. The execution of these decisions can be requested to the District Court. However, dispute resolution through BPSK does not eliminate criminal liability as regulated in Law Number 8 of 1999. The BPSK decision can be used as appropriate initial evidence for investigators to begin investigations. Law No. 8 of 1999 protects consumers.*

**Keywords:** *Electronic Transactions, Consumer Protection, BPSK*

**ABSTRAK**

Transaksi elektronik yaitu perilaku legal yang dikerjakan dengan memakai komputer, internet, dan/atau sistem digital. Pada transaksi elektronik, kerugian konsumen bisa muncul karena tindakan ingkar janji atau tindakan melanggar peraturan yang dilakukan oleh pebisnis. Konsumen juga dapat dirugikan jika barang yang perdagangkan itu ilegal. Cara yang dipakai untuk riset bernama penelitian hukum normatif yang berlandaskan peraturan. Untuk penanggulangan problem konsumen tanpa pengadilan, UU No.8 Tahun 1999 menyusuh pemerintah agar mendirikan BPSK di kabupaten/kota. Pekerjaan BPSK yaitu menjalankan proses penanggulangan problem konsumen berlandaskan UU No.8 Tahun 1999. Putusan BPSK statusnya pamungkas dan memaksa yang eksekusinya ditetapkan Pengadilan Negara. Namun, penanggulangan problem di BPSK tidak meniadakan tanggungjawab pidana. Putusan BPSK bisa dipakai jadi bukti awal yang pas bagi Penyidik untuk memulai penyidikan. UU No.8 Tahun 1999 memproteksi konsumen.

**Kata kunci:** Transaksi Elektronik, Perlindungan Konsumen, BPSK

Published by

**ANDREW LAW CENTER**  
<http://journal.andrewlawcenter.or.id/index.php/ALJ>



## **PENDAHULUAN**

Proteksi konsumen yaitu semua cara yang dilakukan dalam memastikan berjalannya peraturan yang mengayomi siapapun pengguna barang dan/atau jasa yang tidak diperjualbelikannya, tetapi digunakan untuk kebutuhan dirinya sendiri, kebutuhan keluarga, kebutuhan orang lain, atau kebutuhan makhluk hidup lain (Sinaga, 2015).

Kemajuan teknologi yang tidak bisa ditunda telah menciptakan berbagai pembaruan di semua sisi. Salah satunya itu transaksi elektronik (Agustian, 2021). Pemahaman pebisnis biasanya mengejar profit yang besar dengan dana yang kecil. Pemahaman tersebut dapat merugikan para pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung (Fista, 2023).

Untuk memproteksi konsumen, UU No.8 Tahun 1999 menyediakan opsi bagi konsumen dalam mengurus permasalahan melalui penanggulangan problem tanpa pengadilan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK yaitu institusi pemerintah yang kerjanya mengurus problem yang terjadi antara pebisnis dan pelanggan.

Dari background problem yang telah diceritakan diatas, maka pertanyaan yang dibahas dalam riset yaitu bagaimana peran BPSK dalam penanggulangan masalah

konsumen transaksi elektronik menurut UU No.8 Tahun 1999?

## **METODE PENELITIAN**

Legal Research yaitu sebetulnya pekerjaan riset dengan cara, struktur, dan ide tertentu dalam menyelidiki dan mengungkapkan suatu problem (Suteki, 2018). Riset ini tentang peran BPSK dalam penanggulangan masalah konsumen transaksi elektronik menurut UU No.8 Tahun 1999. Cara yang dipakai untuk riset bernama penelitian hukum normatif yang berlandaskan peraturan. Penelitian hukum normatif yaitu sebetulnya pekerjaan riset untuk mempelajari peraturan (Marzuki, 2013). Data yang dipakai untuk riset yaitu data sekunder yang diperoleh dari peraturan, hasil riset, dan buku. Cara mendapatkan data yang dipakai untuk riset yaitu studi kepustakaan, sedangkan cara diagnosis data yang dipakai untuk riset yaitu analisa kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Transaksi elektronik yaitu perilaku legal yang dikerjakan dengan memakai komputer, internet, dan/atau sistem digital (Iqsandri, 2024). Aplikasi yang populer yaitu Shopee, GoJek, Tokopedia, Lazada, dan Bukalapak (Dewi, 2024).

Pada transaksi elektronik, kerugian konsumen bisa muncul karena tindakan ingkar janji atau tindakan melanggar peraturan yang dilakukan oleh pebisnis. Konsumen juga dapat dirugikan jika barang yang diperdagangkan itu ilegal.

Pasal 45 Ayat (1) UU No.8 Tahun 1999 berbunyi konsumen yang dirugikan bisa menggugat pebisnis ke institusi yang kerjanya menanggulangi problem konsumen atau ke Pengadilan Negara. Pasal 45 Ayat (2) UU No.8 Tahun 1999 berbunyi penanggulangan problem konsumen ke Pengadilan Negara atau tanpa pengadilan itu opsi para pihak (Susanty, 2024).

Untuk penanggulangan problem konsumen tanpa pengadilan, UU No.8 Tahun 1999 menyusuh pemerintah agar mendirikan BPSK di kabupaten/kota. Pekerjaan BPSK yaitu (Irfansyah, 2021):

1. Menjalankan proses penanggulangan problem konsumen berlandaskan UU No.8 Tahun 1999.
2. Menyediakan diskusi proteksi konsumen.
3. Mengawasi klausula standar.
4. Mengabarkan ke Penyidik jika ada pelanggaran UU No.8 Tahun 1999.
5. Menampung keluhan konsumen.

6. Mengkaji dan menelaah problem konsumen.
7. Mendatangkan pebisnis yang diduga melanggar UU No.8 Tahun 1999.
8. Mengundang Saksi, Ahli, dan/atau siapapun yang dipandang tahu problem konsumen.
9. Memohon pertolongan Penyidik untuk mendatangkan pebisnis yang diduga melanggar UU No.8 Tahun 1999 dan mengundang Saksi, Ahli, dan/atau siapapun yang dipandang tahu problem konsumen jika tidak mau didatangkan atau diundang BPSK.
10. Memperoleh, mengkaji, dan/atau mengevaluasi surat, dokumen, atau alat bukti untuk memeriksa dan/atau menyelidiki pelanggaran UU No.8 Tahun 1999.
11. Menyimpulkan kerugian konsumen itu ada atau tidak ada.
12. Menyampaikan putusan kepada pebisnis yang terbukti melanggar UU No.8 Tahun 1999.
13. Memberikan hukuman administratif kepada pebisnis yang terbukti melanggar UU No.8 Tahun 1999.

Pasal 54 Ayat (3) UU No.8 Tahun 1999 berbunyi Putusan BPSK statusnya

pamungkas dan memaksa yang eksekusinya ditetapkan Pengadilan Negara. Jika memilih jalan penanggulangan problem konsumen tanpa pengadilan di BPSK, maka gugatan ke Pengadilan Negara hanya bisa dilalui jika jalan tersebut diputuskan gagal oleh salah satu pihak atau para pihak (Dewi, 2025).

Namun, penanggulangan problem di BPSK tidak meniadakan tanggungjawab pidana. Oleh karena itu, Pasal 56 Ayat (5) UU No.8 Tahun 1999 berbunyi putusan BPSK bisa dipakai jadi bukti awal yang pas bagi Penyidik untuk memulai proses penyidikan. Artinya, putusan BPSK itu bukti awal yang pas bagi Penyidik untuk memulai proses penyidikan.

## **KESIMPULAN**

Transaksi elektronik yaitu perilaku legal yang dikerjakan dengan memakai komputer, internet, dan/atau sistem digital. Pada transaksi elektronik, kerugian konsumen bisa muncul karena tindakan ingkar janji atau tindakan melanggar peraturan yang dilakukan oleh pebisnis. Konsumen juga dapat dirugikan jika barang yang perdagangkan itu ilegal. Untuk penanggulangan problem konsumen tanpa pengadilan, UU No.8 Tahun 1999 menyuruh pemerintah agar mendirikan BPSK di kabupaten/kota.

Published by

Putusan BPSK statusnya pamungkas dan memaksa yang eksekusinya ditetapkan Pengadilan Negara. Namun, penanggulangan problem di BPSK tidak meniadakan tanggungjawab pidana. Putusan BPSK bisa dipakai jadi bukti awal yang pas bagi Penyidik untuk memulai proses penyidikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ade Pratiwi Susanty. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. *ANDREW Law Journal*, Volume 3, Nomor 2, 2024.

Irfansyah. “Peran Strategis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Ensiklopedia Social Review*, Volume 3, Nomor 1, 2021.

Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin. “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia” *Jurnal Hukum Dirgantara*, Volume 5, Nomor 2, 2015.

- Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013.
- Rai Iqsandri. “Tindak Pidana Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024”. *ANDREW Law Journal*, Volume 3, Nomor 2, 2024.
- Rio Armanda Agustian dan Jeanne Darc Noviyanti Manik. “Tindak Pidana Informasi Elektronik dalam Kerangka Hukum Positif”. *Jurnal Hukum Progresif*, Volume XVI, Nomor 1, 2021.
- Sandra Dewi, Ade Pratiwi Susanty, dan Andrew Shandy Utama. “Peningkatan Pengetahuan Siswa SMK Negeri 7 Kota Pekanbaru Mengenai Hak-hak Konsumen dalam Transaksi Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Madani*, Volume 3, Nomor 2, 2024.
- Sandra Dewi, Ade Pratiwi Susanty, dan Andrew Shandy Utama. “Peningkatan Pengetahuan Siswa SMA Negeri 7 Kota Pekanbaru Mengenai Hak-hak Konsumen dalam Transaksi Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. *Nusantara Community Service Journal*, Volume 1, Nomor 4, 2025.
- Suteki dan Galang Taufani. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- Yanci Libria Fista, Aris Machmud, dan Suartini. “Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi e-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Bina Hukum*, Volume 12, Nomor 1, 2023.