

# Penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi e-commerce dalam lingkup Business to Consumer (B2C) melalui Online Dispute Resolution = Consumer dispute resolution on business to consumer e-Commerce transaction through Online Dispute Resolution

Muhammad Rizaldi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20331131&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai penyelenggaraan transaksi e-commerce dalam lingkup Business to Consumer dan penyelesaian sengketanya melalui metode Online Dispute Resolution. Perkembangan teknologi membuat penyelenggaraan transaksi perdagangan semakin modern. Dengan menggunakan internet, setiap orang dapat bertransaksi secara bebas dan melewati batas-batas geografis. Namun demikian, pemanfaatan teknologi dalam transaksi e-commerce tetap memiliki resiko sengketa. Oleh karena itu, perlu ada mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat mengakomodir kepentingan para pihak dalam transaksi e-commerce. Kedudukan konsumen dalam transaksi e-commerce juga menjadi sangat penting karena konsumen memiliki kedudukanyang lemah dalam bertransaksi dengan pelaku usaha. Dengan demikian, penyelenggaraan transaksi e-commerce dan penyelesaian sengketanya juga harus mempertimbangkan upaya perlindungan terhadap konsumen. Penelitian ini akan membahas mengenai ketentuan hukum di bidang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Perlindungan Konsumen, dan Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang berkaitan dengan penyelenggaraan transaksi e-commerce dalam lingkup B2C. selain itu peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen juga dibahas dalam hal penyelesaian sengeketa transaksi e-commerce dalam lingkup B2C. Terakhir, penelitian ini akan membahas model ODR yang diterapkan di China oleh China International Economic and Trade Arbitration Commision (CIETAC) berdasarkan CIETAC Online Arbitration Rules.

.....This thesis discussed application of B2C e-commerce transaction and its dispute resolution through online dispute resolution mechanism. The development of information technology around the world have made trading transaction more modern than ever. E-commerce now is a global phenomenon that makes peoples use internet to make a deal. Using internet, nowadays, peoples can communicate freely and make a cross border transaction. However, e-commerce transaction have risk of dispute. Therefore, there should be a dispute resolution mechanism which accommodate every party in e-commerce transaction. Consumer also have a significant role in developing e-commerce. Consumer is always been in a weak position when dealing with business in e-commerce transaction. Consequently, the performance of e-commerce transaction must also cover the consumer protection. This research describe the legal provision concerning B2C e-commerce in ICT aspect, consumer protection aspect, and arbitration and altervative dispute resolution aspect. It also describe the roles of BPSK as the consumer dispute resolution body in settling B2C e-commerce dispute. And in the last part, this research will also discussed about the relevant model of ODR which is applied in China by China International Economic and Trade Arbitration Commission (CIETAC) through CIETAC Online Arbitration Rules.