



PENYULUHAN HUKUM PERLINDUNGAN HUKUM DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Oleh

Ashinta Sekar Bidari

Fakultas Hukum, Universitas Surakarta, Surakarta, Indonesia

Email: ashintash@unsa.ac.id

Article History:

Received: 14-11-2021

Revised: 10-12-2021

Accepted: 23-01-2022

Abstract: *Penyuluhan hukum ini bertujuan untuk mengedukasi bagi masyarakat terkait perkembangan bisnis online di Indonesia. Kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi online sangat diperlukan. Selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk ditegakkan, hal ini juga untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha*

Keywords:

Transaksi Online,
Perlindungan Hukum,
Konsumen

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah merubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara langsung atau tatap muka, kini perlahan berubah menjadi sebuah gaya baru yaitu transaksi *online*. Transaksi *online* merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Transaksi *online* berkembang dimasyarakat sebagai dampak dari adanya perkembangan teknologi serta semakin meningkatnya jumlah pengguna *internet* di Indonesia.¹

Faktor yang mendorong pelaku usaha melakukan transaksi online karena melalui transaksi *online* pelaku usaha dapat menekan biaya pemasaran, distribusi dan lain-lain sehingga pelaku usaha hanya memerlukan modal yang relatif sedikit dalam menjalankan bisnisnya. Sedangkan faktor yang mendorong konsumen melakukan transaksi *online* karena melalui transaksi *online* konsumen mendapatkan manfaat serta kemudahan antara lain dapat memilih beragam barang yang diinginkan selain itu konsumen tidak perlu pergi ke toko untuk sekedar membeli barang yang dibutuhkan. Apalagi jika toko tersebut berada jauh dari konsumen, tentu hal ini sangat membantu konsumen karena dapat menghemat waktu sekaligus mempermudah konsumen.²

Dengan cepatnya konsumen menggunakan media sosial akan memberi dampak positif dan negatif terhadap arus informasi tidak hanya di Indonesia tetapi juga negara – negara maju, dampak positif yaitu transaksi bisa berjalan cepat dan efisien sehingga memudahkan

¹ Rifan Adi Nugraha, dkk. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online, ISN 1693-0819

² Ibid 2



konsumen mengakses langsung.³ Sedangkan dampak negatif bagi konsumen, yaitu kecenderungan pelaku usaha memposisikan konsumen pada posisi tawar yang lemah.⁴

Penulis menganggap bahwa dengan mengadakan sebuah penyuluhan hukum tentang perlindungan konsumen dalam era revolusi digital ini sangat penting. Harapannya agar masyarakat lebih bijak dan hati-hati ketika melakukan transaksi *E-Commerce* (online).

METODE

A. Realisasi Kegiatan

1. Pengurusan Ijin : 07 Oktober 2019
2. Penyusunan naskah/materi : 14 Oktober 2019
3. Pelaksanaan kegiatan : 29 Oktober 2019
4. Penyusunan Laporan : 04 November 2019



Gambar Pelaksanaan PKM

B. Kelompok Sasaran

Kelompok Sasaran Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah masyarakat Desa Gebang Masaran Sragen Pelaksanaan kegiatan bertempat di Balai Desa Gebang Masaran.

C. Metode

Metode kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan dengan :

1. Paparan materi;
2. Diskusi;
3. Tanya jawab.

D. Evaluasi

Respon Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat sangat positif. Hal ini didukung tema yang menarik dan merupakan peristiwa yang sering dihadapi oleh para peserta di Era Digital saat ini. Berdasar hasil evaluasi maka harapannya ke depan, kegiatan pengabdian ini bisa diselenggarakan secara rutin khususnya di Desa Gebang. Hambatan yang muncul dalam kegiatan ini adalah terbatasnya waktu untuk sesi tanya jawab.

³ Rai Agustina Dewi, dkk. Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online, Universitas Udayana

⁴ Sulasi Rongiyati, Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik



HASIL

a. Transaksi Online

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan/ atau media elektronik lainnya.

b. Konsumen

Pengertian konsumen menurut para ahli adalah sebagai berikut :

a. Menurut Dr. Munir Fuady

Konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untk diperdagangkan.⁵

b. Menurut Janus Sidabalok

Konsumen adalah semua orang yang membutuhkan barang dan jasa mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untk memelihara atau merawat harta bendanya.⁶

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :

a. Hak untk mendapatkan keamanan (*The Right to Safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi.

b. Hak untk mendapatkan informasi (*The Right to be Informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.

c. Hak untk memilih (*The Right to Choose*)

Konsumen berhak untk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boeh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untk membeli atau tidak membeli.

d. Hak untk didengar (*The Roght to be Heard*)

Hak ini berkaitan erat dengan hak untk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen.⁷

Sedangkan hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK adalah sebagai berikut :

⁵ Munir Fuady, 2008, Pengantar Hukum Bisnis-Menata Modern di Era Global, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 227.

⁶ Janus Sidabalok, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 17.



- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jami yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian dan/ atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi.
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Secara garis besar, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang timbul berkenaan dengan hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce, antara lain :

- a. Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan.
- b. Ketidakjelasan informasi tentang produk yang ditawarkan dan/atau ada kepastian apakah konsumen telah memperoleh berbagai informasi yang layak diketahui, atau yang sepatutnya dibutuhkan untuk mengambil suatu keputusan dalam bertransaksi.
- c. Tidak jelasnya status subjek hukum, dari pelaku usaha.
- d. Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap risiko yang berkaitan dengan system yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik baik dengan *credit card* maupun *electronic cash*.
- e. Pembebanan risiko yang tidak berkembang, yaitu dalam hal pembayaran telah lunas dimuka, sedangkan barang belum diterima atau akan menyusul kemudian, kerana jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman barang bukan penerimaan barang.
- f. Transaksi yang bersifat lintas batas negara (*borderless*), menimbulkan permasalahan yurisdiksi hukum negara mana yang berlaku.⁸

c. Perlindungan Hukum

Definisi Perlindungan Hukum menurut para ahli adalah sebagai berikut :

- a. Menurut Satjipto Raharjo
Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi

⁸ A. Halim Barkahtullah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia, Yogyakarta : FH UII Press, 2009, hal. 35.



manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁹

b. Menurut Philipus M. Hadjon

Perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.¹⁰

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang universal dari negara hukum. Pada dasarnya, perlindungan hukum terdiri atas dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif sebagai berikut ini :

a. Perlindungan hukum preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

c. Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Di dalam pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Selain itu Pasal 3 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang tujuan perlindungan konsumen, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/ atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/ jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Siaran Pers Yayasan Lembaga Konsumen [SEK] Indonesia (YLKI) dalam rangka Hari

⁹ Satjipto Raharjo, 2000, "Ilmu Hukum", PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 54.

¹⁰ Philipus M. Hadjon, 2011, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Gajah Mada University Press, Yogyakarta. Hal. 10.



Konsumen Sedunia tanggal 15 Maret 2018, menguatkan pendapat yang menyatakan bahwa *e-commerce* tidak sepenuhnya menguntungkan konsumen dengan beberapa alasan yaitu :¹¹

1. Lemahnya regulasi sektoral yang melindungi konsumen;
2. Produsen *e-commerce*, termasuk *provider* aplikasi belum sepenuhnya mempunyai itikad baik dalam bertransaksi;
3. Belum ada perlindungan data pribadi konsumen;
4. *Provider* banyak menyisipkan perjanjian baku yang tidak dipahami konsumen;
5. Aspek literasi dan keberdayaan konsumen yang masih rendah.

Perlindungan bagi konsumen mencakup dua hal, yaitu :¹²

1. Perlindungan atas spesifikasi barang dan / atau spesifikasi jasa yang tidak sama dengan spesifikasi yang diberikan dan diatur UU. Terkait bahan baku, produksi, distribusi, desain. Serta, terkait masalah konsumen mendapatkan penggantian apabila timbul kerugian;
2. Ketidakadilan bagi konsumen terkait proses produksi dan proses edar produsen, misalnya soal promosi barang, harga barang, pelayanan yang diterima, kontrak standar yang digunakan, purnajual barang, dan sebagainya.

Adapun fungsi dan peranan hukum dalam melindungi hak-hak bagi konsumen terhadap adanya transaksi secara *online* dari dua hal, yaitu:

1. Aspek hukum perdata yaitu terkait dengan hak konsumen dan kewajiban bagi konsumen. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Pasal 4 UUPK bahwa konsumen harus diberikan perlindungan hukum dengan memenuhi hak-haknya antara lain keamanan bertransaksi, keselamatan, hak mendapat informasi, hak memilih, hak didengar, dan hak terhadap lingkungan hidup.¹³
2. Aspek hukum pidana oleh Negara dan Pemerintah Instansi, antara lain ¹⁴:
 - a. Kementerian Perdagangan yang memberikan ruang lingkungannya dalam perdagangan terkait tugas dan tanggungjawabnya;
 - b. Direktorat Jenderal Standardisasi terkait kebijakan dan standardisasi teknis dalam memberikan perlindungan konsumen;
 - c. BPSK merupakan media pelaku usaha dan konsumen dalam menyelesaikan sengketa.

KESIMPULAN

Masih sedikit masyarakat yang tahu akan peraturan yang melindungi haknya sebagai konsumen. Hal ini terbukti dari rendahnya jumlah laporan/pengaduan kasus perlindungan hukum konsumen khususnya dalam transaksi jual beli *online*, yang berbanding terbalik dengan tingginya tingkat penggunaan media *online* dalam transaksi jual beli. Sama halnya dengan pelaku usaha, mereka tidak tahu atau kurang memahami mengenai kebijakan pemerintah terkait perlindungan konsumen, sehingga masih sangat memungkinkan

¹¹ Data YLKI yang dikutip dari Sulasi Rongiyati, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik Consumer Protection in Consumer", Jurnal Negara Hukum Vol 10, No 1 Juni, 2019, Hlm. 3

¹² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ctk. Ketiga, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 10

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Sinar Grafika, 2011), Hlm. 89.

¹⁴ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Kencana, 2008), Hlm. 74.



kedepannya dengan bisnis online konsumen dapat dirugikan.

SARAN

1. Sebaiknya konsumen lebih bijak dan selektif dalam melakukan transaksi online, selektif dalam memilih toko online / pelaku usaha online yang jelas alamat dan nomor kontak, prosedur pengaduan ganti rugi, serta jangka waktu pengaduan kerugian yang mungkin dialami.
2. Pemerintah seyogyanya memberikan penyuluhan baik bagi konsumsen dan pelaku usaha agar keduanya benar-benar memahami hak dan kewajiban dalam melakukan transaksi online.

PENGAKUAN

Terselenggaranya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini tidak luput dari partisipasi banyak pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor Universitas Surakarta, Dekan Fakultas Hukum Universitas Surakarta, Ketua LPPM Universitas Surakarta, Kepala Desa Gebang Masaran Sragen serta para pihak yang telah berpartisipasi dan mendukung kegiatan ini.

DAFTAR REFERENSI

- [1] A. Halim Barkahtullah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia, Yogyakarta : FH UII Press, 2009
- [2] Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, 2011
- [3] Janus Sidabalok, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- [4] Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Ctk. Ketiga, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014
- [5] Munir Fuady, 2008, Pengantar Hukum Bisnis-Menata Modern di Era Global, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- [6] Philipus M. Hadjon, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011
- [7] Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum , PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000
- [8] Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Kencana, 2008
- [9] Rai Agustina Dewi, dkk. Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online, Universitas Udayana, Bali, 2017, Vol.8, No. 2
Rifan Adi Nugraha, Jamalludin Muhktar dan Hardika Fajar Ardianto, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online, Jurnal Serambi Hukum, 2015, Vol. 8, No. 2
- [10] Sulasi Rongiyati, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik Consumer Protection in Consumer", Jurnal Negara Hukum Vol 10, No 1 Juni, 2019
- [11] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- [12] Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN